บทที่ 5

วิเคราะห์ผลกระทบ

5.1 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับผู้โดยสาร

5.1.1 ระยะเวลาในกระบวนการผ่านเข้า-ออกของผู้โดยสาร

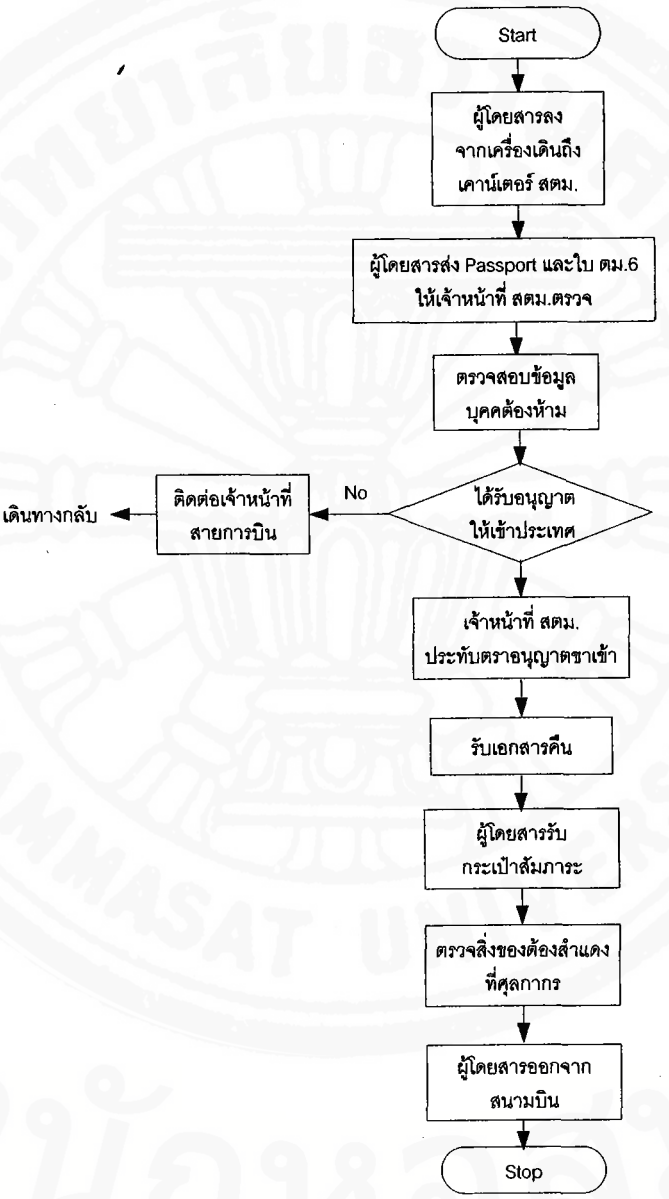
5.1.1.1 กระบวนการผ่านของผู้โดยสารขาเข้า

5.1.1.1.1 ท่าอากาศยานกรุงเทพ

โดยนำเอากระบวนการผ่านของผู้โดยสารในระบบเดิมที่ใช้งานอยู่ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ เริ่มทำการจับเวลาผ่านของผู้โดยสาร (Flow) จำนวน 600 คน (บมจ.ท่าอากาศยานไทย, 2549) ตั้งแต่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบิน เดินเข้ามาตรวจเอกสารเดินทางที่ สตม. และได้รับการประทับตราผ่านอนุญาตให้เข้าประเทศ เดินไปรับกระเป๋าสัมภาระ จนสุดท้ายออกจากสนามบิน ทำการเปรียบเทียบกับเมื่อนำเอาระบบ APPS มาใช้งานที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สมมติฐาน / เพราะยังไม่มีการใช้งานจริง โดยประเทศต้นทางที่ผู้โดยสาร จะเดินทางมามีระบบ APPS ใช้งานอยู่ด้วย) ทำการศึกษาและวิเคราะห์รวมถึงการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. และอาศัยหลักการ OM Explorer's Process Chart Solver โดยการนำ Process Chart มาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยแสดงการเปรียบเทียบลำดับขั้นตอนในการผ่าน (Flow chart) ของผู้โดยสาร ดังภาพที่ 5-1 และ 5-2 และมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบในเรื่องเวลาโดยแสดงเป็นกระบวนการในการผ่าน (Process chart) ของผู้โดยสาร ดังภาพที่ 5-3 และ 5-4

ภาพที่ 5-1

ลำดับขั้นตอนในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ



จากข้อมูลการติดตามจับเวลาผู้โดยสารจำนวน 600 คนของ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ในกระบวนการของผู้โดยสารขาเข้า ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549 โดยมีลำดับขั้นตอนในการผ่านของผู้โดยสาร แสดงดังภาพที่ 5-1 และมีรายละเอียดของกระบวนการในแต่ละขั้นตอนพร้อมแสดงเวลาที่ใช้ไป จากการใช้โปรแกรม OM Explorer's Process Chart Solver (Lee J. Krajewski and Larry P. Ritzman, 2005) แสดงดังภาพที่ 5-2

ภาพที่ 5-2

กระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ

BANGKOK

Solver - Process Charts

Process: Passenger Flow

Subject: Arrival Activities

Beginning: Passenger get off the plane

Ending: Passenger exit the Airport

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	3	5.85
Transport ➡	3	9.90
Inspect ■	4	2.75
Delay ◗	1	14.00
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	6.00		x				ลงจากเครื่องบิน เดินถึงเคาน์เตอร์ สตม.
2	14.00				x		รอคิวในการตรวจ
3	0.95			x			ตรวจเอกสารโดยเจ้าหน้าที่ สตม.
4	1.00			x			ตรวจสอบข้อมูลบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูล
5	0.10			x			ตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูล
6	0.05	x					รับเอกสารคืน
7	2.30		x				เดินถึงสายพานลำเลียงกระเป๋าสัมภาระ
8	3.80	x					รับกระเป๋าสัมภาระ
9	1.60		x				เดินจากสายพานลำเลียงกระเป๋าถึง ศก.
10	0.70			x			ตรวจสิ่งของต้องสำแดงที่ศุลกากร
11	2.00	x					ผู้โดยสารออกจากสนามบิน
	32.50						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-1 และ 5-2 แสดงลำดับขั้นและบวนการในการผ่านของผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดของเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของลำดับขั้นและบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ ดังนี้

1. ผู้โดยสารลงจากเครื่องบินถึงอาคารเทียบเครื่องบินแล้วเดินไปตรวจเอกสารการเดินทางที่เคาน์เตอร์ของ สตม.ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 6.00 นาที

2. ผู้โดยสารเข้าแถวรอคิวในการตรวจเอกสารและหนังสือเดินทางที่เคาน์เตอร์ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 14.00 นาที

3. ผู้โดยสารส่งเอกสารการเดินทาง (Passport, Visa และใบ ตม.6) ให้ เจ้าหน้าที่ สตม. เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.95 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม ว่าผู้โดยสารสามารถผ่านเข้าประเทศได้หรือไม่ โดยหากเป็นบุคลที่ต้องโทษหรือมีคดีติดตัว ก็จะทำการควบคุมตัวเอาไว้ หรือถ้าหากไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าประเทศ เจ้าหน้าที่ สตม. ก็จะแจ้งให้สายการบินรับตัวกลับไป ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

5. ตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูล ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

6. ผู้โดยสารรับเอกสารการเดินทางคืนจากเจ้าหน้าที่ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

7. ผู้โดยสารเดินไปที่สายพานรับกระเป๋าสัมภาระตามหมายเลขของระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าที่กำหนด ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.30 นาที

8. ผู้โดยสารรอรับกระเป๋าสัมภาระของตนเอง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 3.80 นาที

9. ผู้โดยสารนำกระเป๋าสัมภาระจากระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าไปตรวจสิ่งของต้องสำแดงที่เคาน์เตอร์ของศุลกากร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.60 นาที

10. ตรวจสิ่งของต้องสำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร (สิ่งของต้องสำแดงหมายถึงวัตถุสิ่งของตาม พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับของกรมศุลกากร ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้า-ออกหรือจะต้องชำระภาษีเพื่อนำเข้า-ออกจากราชอาณาจักร) ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.70 นาที

11. ผู้โดยสารออกจากเคาน์เตอร์ของศุลกากรเพื่อเดินทางออกจากสนามบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.00 นาที

ตารางที่ 5-1

สรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ

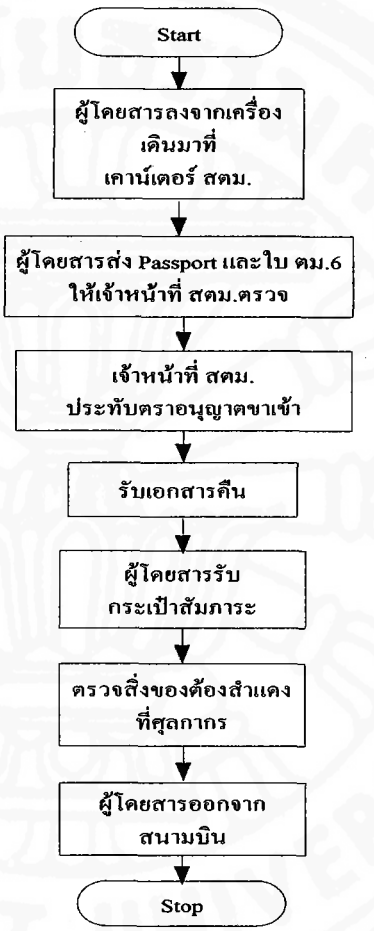
ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	3	5.85
2	การเคลื่อนที่	3	9.90
3	การตรวจสอบ	4	2.75
4	การรอคอย	1	14.00

จากตารางที่ 5-1 แสดงการสรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบินมาถึงอาคารเทียบเครื่องบินแล้วเดินไปตรวจเอกสารการเดินทางที่เคาน์เตอร์ของ สตม. จนกระทั่ง ออกจากเคาน์เตอร์ของศุลกากรเพื่อออกจากสนามบิน พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 5.85 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 9.90 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 4 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.75 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 14 นาที รวมกระบวนการทั้งสิ้น 11 ขั้นตอน และใช้เวลารวมทั้งสิ้น 32.50 นาที

5.1.1.1.2 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ภาพที่ 5-3

ลำดับขั้นตอนในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ



จากข้อมูลการติดตามจับเวลาผู้โดยสารจำนวน 60 คน ในกระบวนการผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 รวมถึงการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. โดยมีลำดับขั้นตอนในการผ่านของผู้โดยสาร แสดงดังภาพที่ 5-3 และมีรายละเอียดของกระบวนการในแต่ละขั้นตอนพร้อมแสดงเวลาที่ใช้ไป จากการใช้โปรแกรม OM Explorer's Process Chart Solver (Lee J. Krajewski and Larry P. Ritzman, 2005) แสดงดังภาพที่ 5-4

ภาพที่ 5-4

กระบวนการในการผ่านผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

SUVARNABHUMI

Solver - Process Charts

Process: Passenger Flow

Subject: Arrival Activities

Beginning: Passenger get off the plane

Ending: Passenger exit the Airport

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	3	10.95
Transport ➡	3	10.00
Inspect ■	2	2.95
Delay ◗	1	1.60
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	8.30		x				ลงจากเครื่องบิน เดินถึงเคาน์เตอร์ สตม.
2	1.60				x		รอคิวในการตรวจ
3	0.95			x			ตรวจเอกสารโดยเจ้าหน้าที่ สตม.
4	0.05	x					รับเอกสารคืน
5	0.80		x				เดินถึงสายพานสำเลียงกระเป๋าสัมภาระ
6	8.50	x					รับกระเป๋าสัมภาระ
7	0.90		x				เดินจากสายพานสำเลียงกระเป๋าถึง ศก.
8	2.00			x			ตรวจสิ่งของต้องสำแดงที่ศุลกากร
9	2.40	x					ผู้โดยสารออกจากสนามบิน
	25.50						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-3 และ 5-4 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยแสดงรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้โดยสารลงจากเครื่องบินถึงอาคารเทียบเครื่องบินแล้วเดินไปตรวจเอกสารการเดินทางที่เคาน์เตอร์ของ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 8.30 นาที

2. โดยสารเข้าแถวรอคิวในการตรวจเอกสารและหนังสือเดินทางที่เคาน์เตอร์ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.60 นาที

3. ผู้โดยสารส่งเอกสารการเดินทาง (Passport, Visa และใบ ตม.6) ให้ เจ้าหน้าที่ สตม. เพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องสมบูรณ์ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.95 นาที

4. ผู้โดยสารรับเอกสารการเดินทางคืนจากเจ้าหน้าที่ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

5. ผู้โดยสารเดินไปที่สายพานรับกระเป๋าสัมภาระตามหมายเลขของระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าที่กำหนด ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.80 นาที

6. ผู้โดยสารรอรับกระเป๋าสัมภาระของตนเอง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 8.50 นาที

7. ผู้โดยสารนำกระเป๋าสัมภาระจากระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าไปตรวจสิ่งของต้องสำแดงที่เคาน์เตอร์ของศุลกากร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.90 นาที

8. ตรวจสิ่งของต้องสำแดงกับเจ้าหน้าที่ศุลกากร (สิ่งของต้องสำแดงหมายถึงวัตถุ สิ่งของตาม พระราชบัญญัติ ระเบียบ ข้อบังคับของกรมศุลกากร ที่ไม่อนุญาตให้นำเข้า-ออกหรือจะต้องชำระภาษีเพื่อนำเข้า-ออกจากราชอาณาจักร) ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.00 นาที

9. ผู้โดยสารออกจากเคาน์เตอร์ของศุลกากรเพื่อเดินทางออกจากสนามบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.40 นาที

ตารางที่ 5-2

สรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	3	10.95
2	การเคลื่อนที่	3	10.00
3	การตรวจสอบ	2	2.95
4	การรอคอย	1	1.60

จากตารางที่ 5-2 แสดงการสรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารลงจากเครื่องบินมาถึงอาคารเทียบเครื่องบินแล้วเดินไปตรวจเอกสารการเดินทางที่เคาน์เตอร์ของ สตม. จนกระทั่ง ออกจากเคาน์เตอร์ของศุลกากรเพื่อออกจากสนามบิน พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 10.95 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 10.00 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.95 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.60 นาที รวมกระบวนการทั้งสิ้น 9 ขั้นตอน และใช้เวลารวม 25.50 นาที

ตารางที่ 5-3

การเปรียบเทียบกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้า

	ประเภทกิจกรรม	จำนวนครั้ง		เวลาที่ใช้ (นาที)	
		ทกท.	ทสภ.	ทกท.	ทสภ.
1	การปฏิบัติ	3	3	5.85	10.95
2	การเคลื่อนที่	3	3	9.90	10.00
3	การตรวจสอบ	4	2	2.75	2.95
4	การรอคอย	1	1	14	1.60

จากตารางที่ 5-3 เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันคือ ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 5.85 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 9.90 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.65 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 14 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 10 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 32.40 นาที ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 10.95 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 10.00 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.95 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.60 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 9 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 25.50 นาที

<u>หมายเหตุ</u> เนื่องจากโครงสร้างทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีขนาดใหญ่กว่าท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นอย่างมาก ประกอบกับจำนวนเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองและพื้นที่สำหรับผู้โดยสารรอการตรวจก็แตกต่างกันกับท่าอากาศยานกรุงเทพ จึงมีผลทำให้เวลาในบางขั้นตอนแตกต่างกัน

ตารางที่ 5-4

สรุปความแตกต่างของกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้า (ที่เกี่ยวข้องกับระบบ APPS)

ลำดับ	กิจกรรม / ขั้นตอน	ทกท.	ทสภ.	เวลาของกิจกรรม / ขั้นตอน
1	การตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามโดยเจ้าหน้าที่ สตม.	มี (อยู่ใน step ที่ 4)	ไม่มี	1 นาที
2	การตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ สตม.	มี (อยู่ใน step ที่ 5)	ไม่มี	0.1 นาที

จากข้อมูลการติดตามจับเวลาในแต่ละขั้นตอนและเปรียบเทียบกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาเข้า ระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งไม่มีการติดตั้งระบบ APPS กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อมีการติดตั้งระบบ APPS ที่ท่าอากาศยานต้นทางและท่าอากาศยานปลายทางเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะทำให้ผู้โดยสารถูกตรวจสอบสิทธิการได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้าประเทศปลายทางตั้งแต่ท่าอากาศยานต้นทางก่อนที่จะขึ้นเครื่องบินเดินทางไปยังท่าอากาศยานปลายทางแล้ว *ดังนั้นจะไม่มีขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามว่าผู้โดยสารจะสามารถผ่านเข้าประเทศได้หรือไม่อีก ในกระบวนการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งก็จะทำให้สามารถลดเวลาในขั้นตอนดังกล่าวลงไปได้ 1 นาที ต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย* (ดังแสดงในตารางที่ 5-4) และเนื่องจากเวลาในการตรวจสอบผู้โดยสารลดลง ทำให้เวลาในการรอเพื่อที่จะให้ เจ้าหน้าที่ สตม.ตรวจ ก็จะลดลงด้วย ส่งผลให้คิวในกระบวนการผ่านของผู้โดยสารลดน้อยลงด้วยเช่นกัน

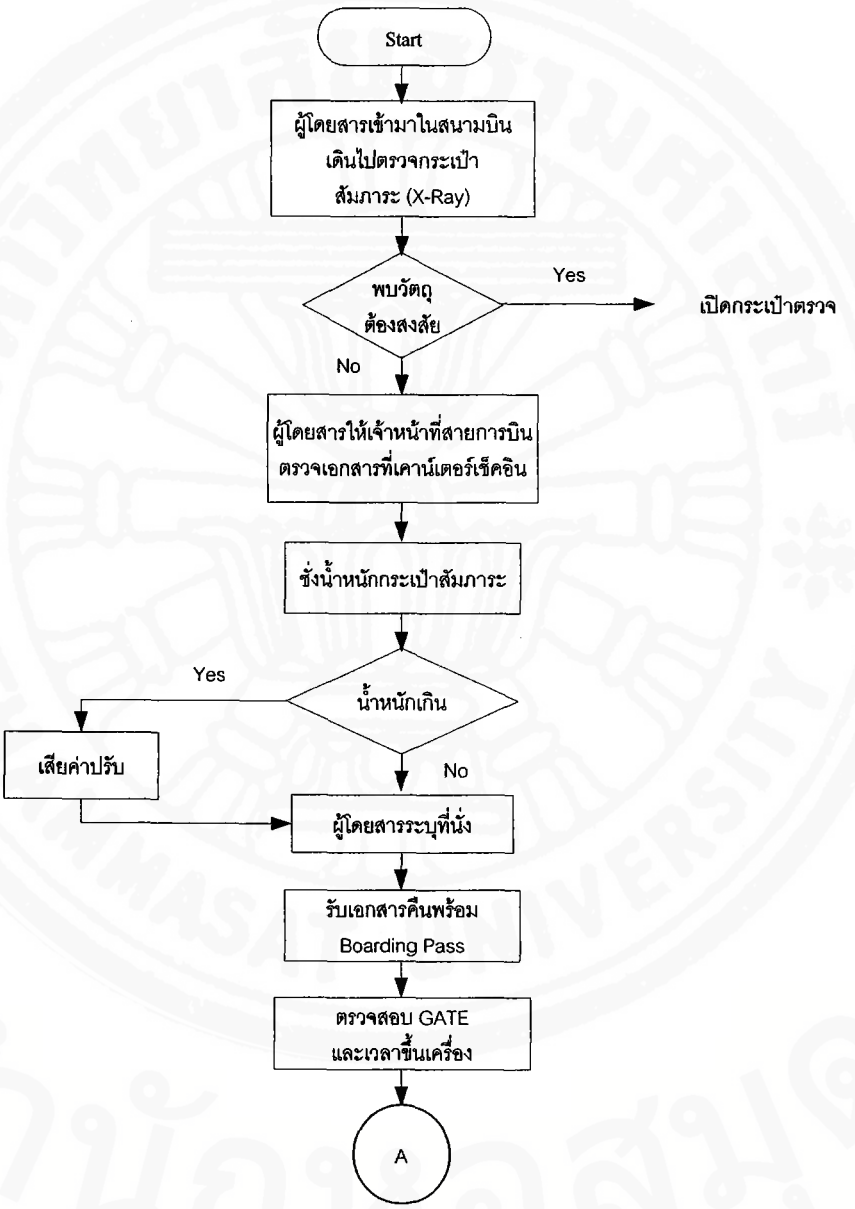
5.1.1.2 กระบวนการผ่านของผู้โดยสารขาออก

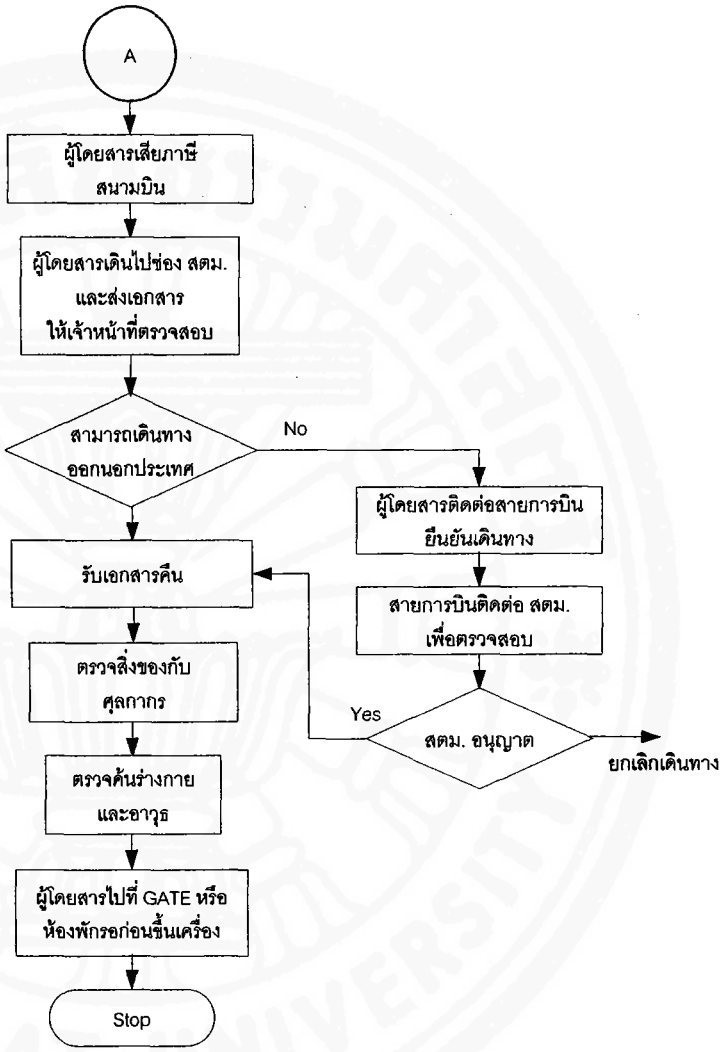
5.1.1.2.1 ท่าอากาศยานกรุงเทพ

โดยนำเอากระบวนการผ่านของผู้โดยสารในระบบเดิมที่ใช้งานอยู่ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ เริ่มทำการจับเวลาผ่านของผู้โดยสาร (Flow) จำนวน 600 คน (บมจ.ท่าอากาศยานไทย, 2549) ตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามาในสนามบิน เดินไปตรวจเช็คกระเป๋าสัมภาระ เช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน เสียภาษีสนามบิน ตรวจเอกสารเดินทางที่เคาน์เตอร์ สตม. เดินไป GATE ผ่านการตรวจอาวุธจนสุดท้ายถึงห้องพักรอขึ้นเครื่อง ทำการเปรียบเทียบกับเมื่อนำเอาระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้ามาใช้งานที่ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (สมมติฐาน / เพราะยังไม่มีการใช้งานจริง โดยให้ประเทศต้นทางที่ผู้โดยสารจะเดินทางมามีระบบ APPS ใช้งานอยู่ด้วย) ทำการศึกษาและวิเคราะห์รวมถึงการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. และอาศัยหลักการ OM Explorer's Process Chart Solver โดยการนำ Process Chart มาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยแสดงการเปรียบเทียบลำดับขั้นตอนในการผ่าน (Flow chart) ของผู้โดยสาร ดังภาพที่ 5-5 และ 5-7 และมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบในเรื่องเวลาโดยแสดงเป็นกระบวนการในการผ่าน (Process chart) ของผู้โดยสาร ดังภาพที่ 5-6 และ 5-8

ภาพที่ 5-5

ลำดับขั้นตอนในการผ่านของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานกรุงเทพ





จากข้อมูลการติดตามจับเวลาผู้โดยสารจำนวน 600 คน ของ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ในกระบวนการของผู้โดยสารขาออก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549 โดยมีลำดับขั้นตอนในการ Flow แสดงดังภาพที่ 5-5 และมีรายละเอียดของกระบวนการในแต่ละขั้นตอน พร้อมแสดงเวลาที่ใช้ไป จากการใช้โปรแกรม OM Explorer's Process Chart Solver (Lee J. Krajewski and Larry P. Ritzman, 2005) แสดงดังภาพที่ 5-6

ภาพที่ 5-6

กระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานกรุงเทพ

BANGKOK

Solver - Process Charts

Process: Passenger Flow

Subject: Departure Activities

Beginning: Passenger entrance the airp

Ending: Passenger walk to GATE

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	5	1.80
Transport ➡	6	44.95
Inspect ■	6	11.51
Delay ◗	2	12.53
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	3.38		x				ถึงสนามบิน เดินไปตรวจกระเป๋า
2	1.67			x			ตรวจกระเป๋าสัมภาระ (X-Ray)
3	2.44		x				เดินไปเคาน์เตอร์เช็คอิน
4	5.40				x		รอคิวในการเช็คอิน
5	3.05			x			ให้เจ้าหน้าที่สายการบินตรวจเอกสาร
6	1.30	x					ยกกระเป๋าขึ้นชั่งน้ำหนัก
7	0.30	x					ระบุที่นั่ง
8	0.05	x					รับเอกสารคืน
9	0.10	x					ตรวจสอบ GATE และเวลาขึ้นเครื่อง
10	5.35		x				เสียภาษีสนามบิน
11	0.25		x				เดินไปเคาน์เตอร์ สตม.
12	7.13				x		รอคิวในการตรวจ
13	1.77			x			ให้เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจเอกสาร
14	1.00			x			ตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม
15	0.05	x					รับเอกสารคืน
16	2.18			x			ตรวจสิ่งของต้องสำแดงที่ ศ.ก.
17	30.74		x				เดินไปจุดตรวจค้นอาวุธก่อนถึง GATE ขึ้นเครื่อง
18	1.84			x			ตรวจค้นร่างกายและอาวุธโดยเจ้าหน้าที่สนามบิน
19	2.79		x				เดินไป GATE ขึ้นเครื่อง
	70.79						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-5 และ 5-6 แสดงลำดับขั้นตอนและกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดเวลามีหน่วยเป็นนาที รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานกรุงเทพ ดังนี้

1. ผู้โดยสารเดินทางมาถึงสนามบินแล้วนำกระเป๋าสัมภาระไปที่จุดตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 3.38 นาที

2. เจ้าหน้าที่สนามบินทำการตรวจกระเป๋าสัมภาระด้วยเครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด (X-Ray) ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.67 นาที

3. ผู้โดยสารเดินไปเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.44 นาที

4. ผู้โดยสารรอคอยคิวในการเช็คอิน เพื่อยืนยันการเดินทาง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 5.40 นาที

5. ผู้โดยสารส่งเอกสารการเดินทาง (Passport, Visa) ให้พนักงานบริการเช็คอินตรวจสอบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 3.05 นาที

6. ผู้โดยสารยกกระเป๋าขึ้นชั่งน้ำหนักว่าน้ำหนักเกินหรือไม่ ถ้าเกินต้องเสียค่าปรับให้สายการบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.30 นาที

7. ผู้โดยสารระบุที่นั่งที่ต้องการ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

8. ผู้โดยสารรับเอกสารการเดินทางคืนจากพนักงานบริการเช็คอิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

9. ผู้โดยสารทำการตรวจสอบ GATE และเวลาขึ้นเครื่อง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

10. ผู้โดยสารเดินไปซื้อตั๋วเสียภาษีสนามบิน (500 บาท) ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 5.35 นาที

11. ผู้โดยสารเดินไปเคาน์เตอร์ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.25 นาที

12. ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจเอกสารเดินทางกับ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 7.13 นาที

13. ให้เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจเอกสาร โดยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และวันหมดอายุของ Passport, VISA และ Boarding Pass ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.77 นาที

14. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดู และบุคคลต้องห้าม ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

15. ผู้โดยสารรับเอกสารคืนจากเจ้าหน้าที่ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

16. ผู้โดยสารตรวจสิ่งของต้องสำแดงกับศุลกากร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.18 นาที

17. ผู้โดยสารเดินไปที่ จุดตรวจค้นร่างกายและอาวุธก่อนขึ้นเครื่อง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 30.74 นาที

18. เจ้าหน้าที่สนามบิน ตรวจค้นร่างกายและอาวุธ หรือของมีคม ต้องห้ามในการนำขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.84 นาที

19. ผู้โดยสารเดินไปห้องพักรอก่อนขึ้นเครื่องบิน (GATE) ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.79 นาที

ตารางที่ 5-5

สรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานกรุงเทพ

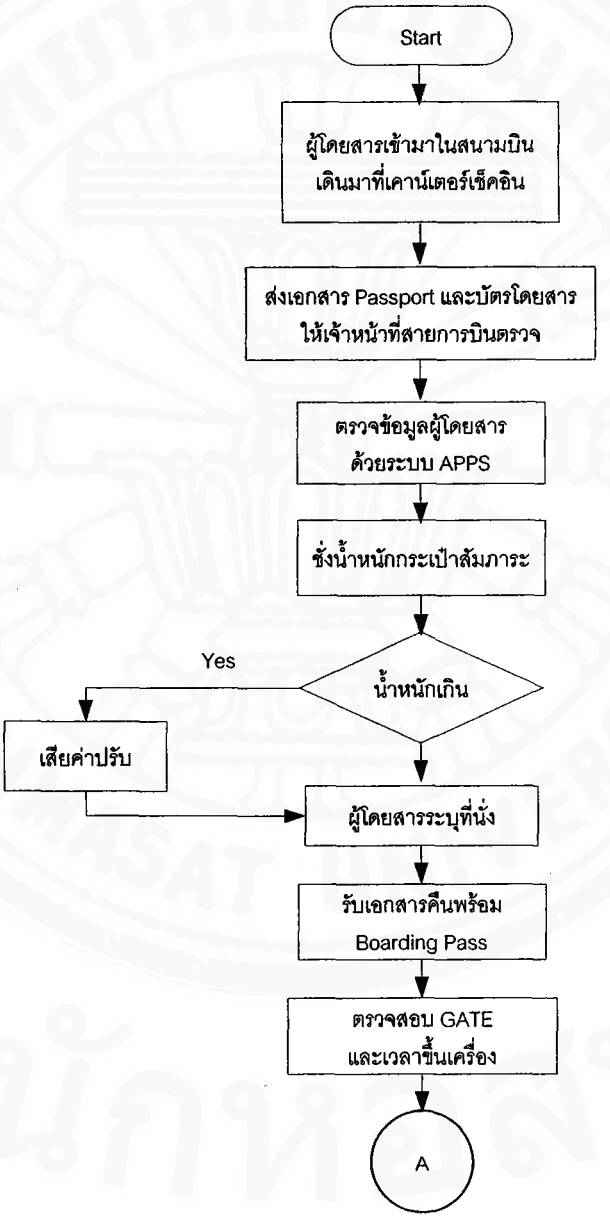
ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	5	1.80
2	การเคลื่อนที่	6	44.95
3	การตรวจสอบ	6	11.51
4	การรอคอย	2	12.53

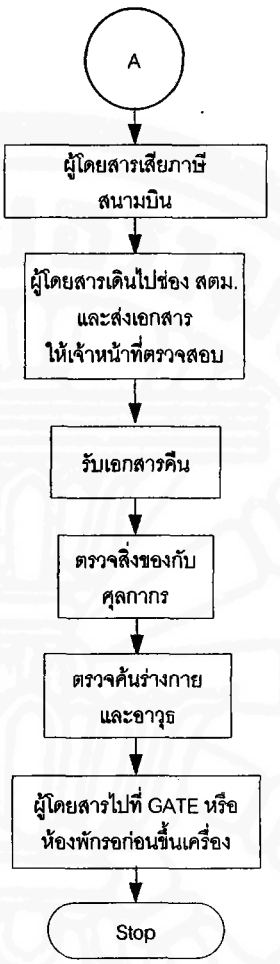
จากตารางที่ 5-5 แสดงการสรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเดินทางมาถึงสนามบินแล้วนำกระเป๋าสัมภาระไปตรวจสอบที่จุดตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด จนกระทั่ง ผู้โดยสารเดินไปห้องพักรอก่อนขึ้นเครื่องบิน (GATE)เพื่อเดินทางออกนอกประเทศ พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.80 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 44.95 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 11.51 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 12.53 นาที รวมกระบวนการทั้งสิ้น 19 ขั้นตอน ใช้เวลารวม 70.79 นาที

5.1.1.2.2 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ภาพที่ 5-7

ลำดับขั้นตอนในการผ่านผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ





จากข้อมูลการติดตามจับเวลาผ่านของ ผู้โดยสารจำนวน 60 คน ในกระบวนการผู้โดยสารขาออก ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 โดยมีลำดับขั้นตอนในการ Flow แสดงดังภาพที่ 5-7 และมีรายละเอียดของกระบวนการในแต่ละขั้นตอนพร้อมเวลาจากการใช้โปรแกรม OM Explorer's Process Chart Solver Solver (Lee J. Krajewski and Larry P. Ritzman, 2005) แสดงดังภาพที่ 5-8

ภาพที่ 5-8

กระบวนการในการผ่านผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

SUVARNABHUMI

Solver - Process Charts

Process: Passenger Flow

Subject: Departure Activities

Beginning: Passenger entrance the airpo

Ending: Passenger walk to GATE

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	5	1.80
Transport ➡	5	29.35
Inspect ■	5	6.49
Delay ◗	2	7.49
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	5.90		x				ถึงสนามบินเดินไปเคาน์เตอร์เช็คอิน
2	4.84				x		รอคิวในการเช็คอิน
3	3.05			x			ให้เจ้าหน้าที่สายการบินตรวจเอกสาร
4	0.10			x			ตรวจข้อมูลผู้โดยสารด้วยระบบ APPS
5	1.30	x					ยกกระเป๋าขึ้นชั่งน้ำหนัก
6	0.30	x					ระบุที่นั่ง
7	0.05	x					รับเอกสารคืน
8	0.10	x					ตรวจสอบ GATE และเวลาขึ้นเครื่อง
9	0.67		x				เสียภาษีสนามบิน
10	0.25		x				เดินไปเคาน์เตอร์ สตม.
11	2.65				x		รอคิวในการตรวจ
12	1.75			x			ให้เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจเอกสาร
13	0.05	x					รับเอกสารคืน
14	0.54			x			ตรวจสิ่งของต้องสำแดง
15	19.60		x				เดินไปจุดตรวจค้นอาวุธก่อนถึง GATE ขึ้นเครื่อง
16	1.05			x			ตรวจค้นร่างกายและอาวุธโดยเจ้าหน้าที่สนามบิน
17	2.93		x				เดินไปถึง GATE ขึ้นเครื่อง
	45.13						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-7 และ 5-8 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ดังนี้

1. ผู้โดยสารเดินทางมาถึงสนามบินแล้วเดินไปยังเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 5.90 นาที

2. ผู้โดยสารรอคอยคิวในการเช็คอิน เพื่อยืนยันการเดินทาง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 4.84 นาที

3. ผู้โดยสารส่งเอกสารการเดินทาง (Passport, Visa) ให้พนักงานบริการเช็คอินตรวจสอบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 3.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่สายการบินหรือพนักงานบริการเช็คอิน (Ground Service) ทำการตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้าด้วยระบบ APPS ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

5. ยกกระเป๋าขึ้นชั่งน้ำหนักว่าน้ำหนักเกินหรือไม่ ถ้าเกินต้องเสียค่าปรับให้สายการบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.30 นาที

6. ผู้โดยสารระบุที่นั่งที่ต้องการ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

7. ผู้โดยสารรับเอกสารการเดินทางคืนจากพนักงานบริการเช็คอิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

8. ผู้โดยสารตรวจสอบ GATE และเวลาขึ้นเครื่อง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

9. ผู้โดยสารเดินไปซื้อตั๋วเสียภาษีสนามบิน (500 บาท) ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.67 นาที

10. ผู้โดยสารเดินไปเคาน์เตอร์ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.25 นาที

11. ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจเอกสารเดินทางกับ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.65 นาที

12. ให้เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจเอกสาร โดยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และวันหมดอายุของ Passport, VISA และ Boarding Pass ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.75 นาที

13. ผู้โดยสารรับเอกสารคืนจากเจ้าหน้าที่ สตม. ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

14. ผู้โดยสารตรวจสิ่งของต้องสำแดงกับศุลกากร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.54 นาที

15. ผู้โดยสารเดินไปที่จุดตรวจค้นร่างกายและอาวุธก่อนขึ้นเครื่อง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 19.60 นาที

16. เจ้าหน้าที่สนามบินตรวจค้นร่างกายและอาวุธหรือของมีคมต้องห้ามในการนำขึ้นเครื่องของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.05 นาที

17. ผู้โดยสารเดินไปห้องพักรอก่อนขึ้นเครื่องบิน (GATE) ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.93 นาที

ตารางที่ 5-6

สรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	5	1.80
2	การเคลื่อนที่	5	29.35
3	การตรวจสอบ	5	6.49
4	การรอคอย	2	7.49

จากตารางที่ 5-6 แสดงการสรุปกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเดินทางมาถึงสนามบินแล้วเดินไปยังเคาน์เตอร์เช็คอินของสายการบิน จนกระทั่ง ผู้โดยสารเดินไปห้องพักรอก่อนขึ้นเครื่องบิน (GATE) พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.80 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 29.35 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 6.49 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 7.49 นาที รวมทั้งสิ้น 17 ขั้นตอน ใช้เวลา 45.13 นาที

ตารางที่ 5-7

การเปรียบเทียบกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออก

ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	จำนวนครั้ง		เวลาที่ใช้ (นาที)	
		ทกท.	ทสภ.	ทกท.	ทสภ.
1	การปฏิบัติ	5	5	1.80	1.80
2	การเคลื่อนที่	6	5	44.95	29.35
3	การตรวจสอบ	6	5	11.51	6.49
4	การรอคอย	2	2	12.53	7.49

<u>หมายเหตุ</u> เนื่องจากโครงสร้างทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีขนาดใหญ่กว่า ท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นอย่างมากประกอบกับจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินและเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันกับท่าอากาศยานกรุงเทพ จึงมีผลทำให้เวลาในบางขั้นตอนแตกต่างกัน

จากตารางที่ 5-7 เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออกระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันคือที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.80 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 44.95 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 11.51 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 12.53 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 19 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 70.79 นาที ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.80 นาที กระบวนการที่ต้องเดินทางหรือเคลื่อนที่ (Transport) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 29.35 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 6.49 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 7.49 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 17 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 45.13 นาที

ตารางที่ 5-8

สรุปความแตกต่างของกระบวนการในการผ่านของผู้โดยสารขาออก (ที่เกี่ยวข้องกับระบบ APPS)

ลำดับ	กิจกรรม / ขั้นตอน	ทกท.	ทสภ.	เวลาของกิจกรรม / ขั้นตอน
1	การตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามโดยพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร	ไม่มี	มี (อยู่ใน step ที่ 4)	0.1 นาที
2	การตรวจสอบบัญชีข้อมูลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามโดยเจ้าหน้าที่ สตม.	มี (อยู่ใน step ที่ 14)	ไม่มี	1 นาที

จากข้อมูลการติดตามจับเวลาในแต่ละขั้นตอนและสัมภาษณ์แนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สตม. แล้วทำการเปรียบเทียบกระบวนการผ่านของผู้โดยสารขาออก ระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพที่ยังไม่มีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่จะมีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS จากตารางที่ 5-8 พบว่าขั้นตอนในการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารขาออกของเจ้าหน้าที่ สตม. ซึ่งใช้เวลา 1 นาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย จะหายไป แต่จะไปเพิ่มเป็นการตรวจสอบด้วยระบบ APPS ในขั้นตอนของพนักงานบริการเช็คอิน โดยใช้เวลา 5 วินาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 รายแทน ดังนั้นเวลาในการตรวจสอบการอนุญาตให้เดินทางออกนอกประเทศจะลดเวลาได้ 55 วินาที สำหรับกระบวนการในการตรวจกระเป๋าสัมภาระด้วยเครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมินั้นจะแตกต่างจากที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยจะกระทำในระบบสายพานลำเลียงซึ่งแยกออกไปต่างหาก หลังจากที่เสร็จกระบวนการเช็คอินแล้ว

<u>สรุป ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับผู้โดยสารในด้านเวลาในกระบวนการผ่านเข้า-ออก</u>

หลังจากการใช้งานระบบ APPS นั้น จากการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามจับเวลาในแต่ละขั้นตอนและเปรียบเทียบกระบวนการผ่านของผู้โดยสารขาเข้าและขาออก เปรียบเทียบกันระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพที่ยังไม่มีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่จะมีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS พบว่าขั้นตอนในการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าและขาออกของเจ้าหน้าที่ สตม.จะหายไป โดย*มีผลทำให้ระยะเวลาในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าลดลงได้อย่างน้อย 1 นาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย และสำหรับผู้โดยสารขาออกสามารถลดเวลาลงได้อย่างน้อย 55 วินาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย* ทั้งนี้เนื่องจากการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม จะเปลี่ยนเป็นถูกตรวจสอบด้วยระบบ APPS ในขั้นตอนการเช็คอินโดยพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร *ซึ่งใช้เวลาในการตรวจสอบเพียง 5 วินาที ดังนั้นเวลาในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกทั้งกระบวนการทั้งหมดรวมกันจะลดลงได้มากกว่า 1 นาที 55 วินาที* (เนื่องจากเวลาในการตรวจสอบผู้โดยสารลดลง ทำให้เวลาในการรอเพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่ สตม.ตรวจ ก็จะลดลง ส่งผลให้เวลารอคิวในการตรวจของผู้โดยสารลดน้อยลง หรือเท่ากับทำให้ผู้โดยสารผ่านกระบวนการได้เร็วมากขึ้นนั่นเอง

5.1.2 ด้านราคา ที่ผู้โดยสารอาจจะต้องจ่ายเพิ่มถ้าบริษัทสายการบินผลักภาระให้ เพราะต้องมีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ

เนื่องจากการลงทุนติดตั้งระบบ APPS เพื่อใช้งาน ต้องมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกิดขึ้น จึงเป็นเรื่องที่จำเป็นและหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นในส่วนต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยต้องมีการคิดคำนวณด้านการลงทุนว่าจะถึงจุดคุ้มทุนเมื่อไหร่ คุ้มค่าต่อการลงทุนหรือไม่ และใครบ้างต้องเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายนั้น ทั้งนี้ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้แก่ค่าอุปกรณ์ ค่าติดตั้งระบบ ค่าเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายของผู้ให้บริการเครือข่ายสากลซึ่งได้แก่ SITA โดยมีการคิดค่าใช้จ่ายในลักษณะต่อจำนวนผู้โดยสาร 1 ราย (คิดผู้โดยสารขาเข้า) ดังนั้น ค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ บมจ. ท่าอากาศยานไทย ซึ่งเป็นผู้ลงทุนติดตั้งระบบอาจจะรับภาระในส่วนนี้เองหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายกับบริษัทสายการบิน ซึ่งสายการบินอาจเป็นผู้แบกรับค่าใช้จ่ายนั้นไว้เอง หรืออาจจะผลักภาระต่อไปยังผู้โดยสารก็เป็นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสายการบิน ดังนั้นในส่วนของค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบทั้งหมดนั้นคงอยู่ที่ปัจจัยหลาย ๆ ด้านโดยมีส่วนนโยบายจากภาครัฐเป็นส่วนสำคัญที่จะชี้ขาดกับค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ว่าจะรับผิดชอบเองหรือจะให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบ สำหรับผู้โดยสารเองสิ่งที่ได้รับนั้นจะเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นด้านความปลอดภัยในการเดินทางโดยอากาศยานมากขึ้น ซึ่งคงไม่อาจประเมินความคุ้มค่าเป็นตัวเงินได้ เมื่อเทียบกับชีวิตและทรัพย์สินที่ต้องสูญเสียไปหากเกิดเหตุการณ์ก่อการร้ายหรือเกิดความเสียหายและไม่ปลอดภัยจากการเดินทางด้วยอากาศยานขึ้น

5.2 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับบริษัทสายการบินหลังจากใช้ระบบ APPS

5.2.1 ด้านค่าใช้จ่าย

จากการศึกษาด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการเดินทางของผู้โดยสารเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผ่านเข้า-ออก นั้นพบว่าที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัทสายการบินจะต้องชำระค่าปรับให้กับ สตม.ตามระเบียบ ข้อบังคับของ สตม. ในกรณีที่มีผู้โดยสารที่เดินทางมาไม่สามารถอนุญาตให้เข้าประเทศได้ รวมทั้งค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งค่าตั๋วเดินทาง ค่าอาหารและที่พักของผู้โดยสาร แต่สำหรับที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ หากมีการติดตั้งระบบ APPS แล้ว จะเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรับ-ส่ง

ข้อมูลของผู้โดยสารผ่านเครือข่ายสากล กล่าวโดยสรุปผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดกับบริษัทสายการบินมีรายละเอียดดังนี้

5.2.1.1 ด้านบวก ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่บริษัทสายการบินต้องเป็นผู้จ่ายให้กับ สตม. ในกรณีที่มีผู้โดยสารต้องห้ามไม่สามารถเข้าประเทศนั้น ๆ ได้ เมื่อเดินทางถึงท่าอากาศยานปลายทางแล้ว โดยบริษัทสายการบินจะต้องเสียค่าใช้จ่าย ตามระเบียบ ข้อบังคับของ สตม. ในอัตรา 20,000 บาทต่อผู้โดยสาร 1 ราย จากสถิติข้อมูลผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่เป็นผู้โดยสารขาเข้า และเป็นผู้โดยสารที่ถูกส่งกลับ (ไม่สามารถเข้าสู่ประเทศไทยได้) ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2548 ถึง กันยายน พ.ศ. 2549 มีดังนี้ (แสดงดังตารางที่ 5-8)

ตารางที่ 5-9

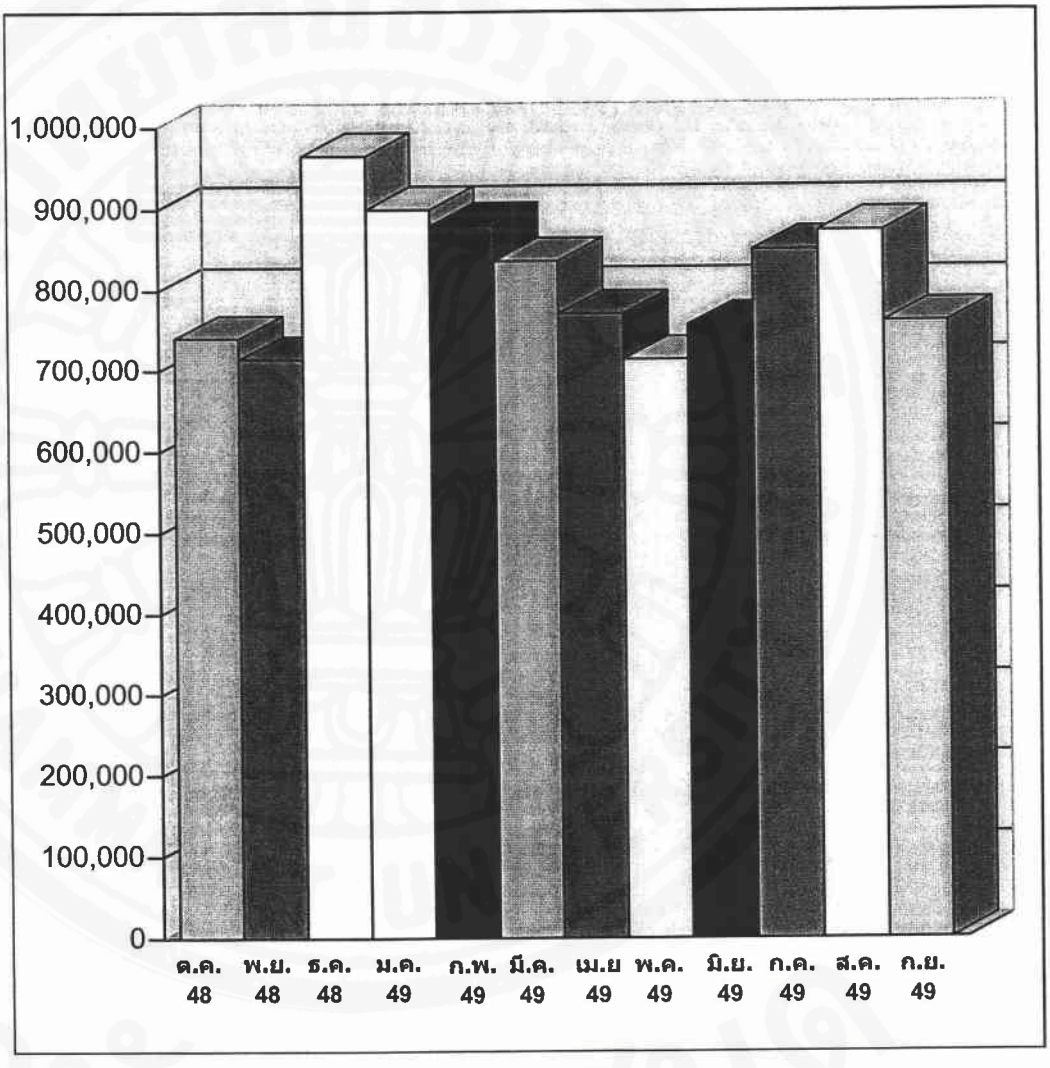
สถิติข้อมูลผู้โดยสารขาเข้าและจำนวนผู้โดยสารที่ถูกส่งกลับ

ลำดับ	ช่วงเวลา	จำนวนผู้โดยสารขาเข้า	จำนวนผู้โดยสาร ถูกส่งกลับ	สัดส่วนผู้โดยสาร ถูกส่งกลับ (%)
1.	ต.ค.48	740,528	416	0.06
2.	พ.ย.48	714,362	307	0.04
3.	ธ.ค.48	965,354	307	0.03
4.	ม.ค.49	899,560	329	0.04
5.	ก.พ.49	879,564	476	0.05
6.	มี.ค.49	835,910	491	0.06
7.	เม.ย.49	770,599	548	0.07
8.	พ.ค.49	712,916	546	0.08
9.	มิ.ย.49	756,500	402	0.05
10.	ก.ค.49	849,557	534	0.06
11.	ส.ค.49	872,514	859	0.10
12.	ก.ย.49	759,982	768	0.10
	เฉลี่ย	813,112	499	

ที่มา : สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง, กันยายน พ.ศ. 2549

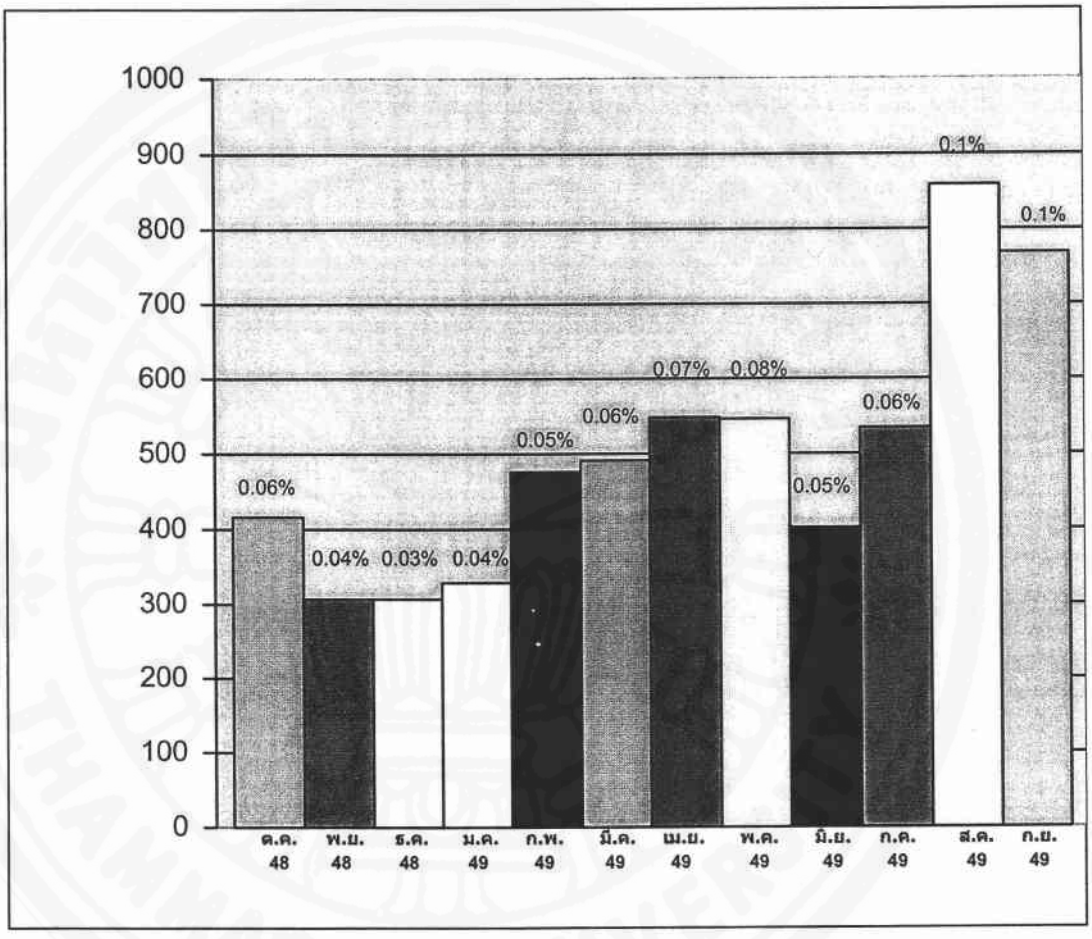
แผนภูมิภาพที่ 5-1

จำนวนผู้โดยสารขาเข้า (คน)



แผนภูมิภาพที่ 5-2

จำนวนผู้โดยสารที่ถูกส่งกลับ



จากตารางที่ 5-9 แผนภูมิภาพที่ 5-1 และ 5-2 พบว่าสถิติข้อมูลผู้โดยสารชาวต่างประเทศที่เดินทางเข้ามายังประเทศไทย(ขาเข้า)เฉลี่ยเดือนละ 813,112 คน มีผู้โดยสารที่ถูกส่งกลับเฉลี่ยเดือนละ 499 คน ซึ่งเท่ากับบริษัทสายการบินต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับ สตม. เป็นเงิน 499 x 20,000 = 9,980,000 บาท ต่อเดือน คิดเป็นเงิน 119,760,000 บาทต่อปี ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงค่าโดยสารเครื่องบินซึ่งราคาค่าตั๋วโดยสารนั้นขึ้นอยู่กับระยะทาง รวมทั้งค่าอาหาร ค่าโรงแรมที่พัก ถ้าผู้โดยสารต้องมีการพักรออยู่ที่ ท่าอากาศยานปลายทางและยังไม่มีเที่ยวบินเดินทางกลับ แต่ถ้าหากบริษัทสายการบินเข้าใช้งานในระบบ APPS ก็จะสามารถลดความเสี่ยงที่จะมีผู้โดยสารในเที่ยวบินของตนถูกส่งกลับ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับ สตม.

สำหรับในปัจจุบันรัฐบาลให้การสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก มีผลทำให้ความเข้มงวดในกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ถูกผ่อนปรนหรือลดความเข้มข้นลงค่อนข้างมาก ผู้โดยสารที่ถูกส่งกลับส่วนใหญ่นั้น บริษัทสายการบินไม่ได้เสียค่าปรับให้กับ สตม. เนื่องจากไม่มีการเรียกเก็บยกเว้นเพียงบางกรณีเท่านั้น แต่ถึงอย่างไรบริษัทสายการบินก็จะยังคงจะต้องรับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบอยู่ดี ยกตัวอย่าง เช่น ค่าตั๋วโดยสารกลับ หรืออาจเป็นค่าโรงแรมที่พักและค่าอาหาร (ค่าใช้จ่ายขึ้นอยู่กับจำนวนวัน ระยะทาง และสถานที่ที่พักรอ)

5.2.1.2 ด้านลบ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรับ-ส่งข้อมูลของผู้โดยสารผ่านเครือข่ายสากลระหว่างท่าอากาศยานต้นทางไปยังท่าอากาศยานปลายทางให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายสากล SITA เป็นเงิน 10.75 บาทต่อผู้โดยสาร 1 ราย (คิดเฉพาะผู้โดยสารขาเข้า) จากข้อมูลสถิติในปี พ.ศ.2548 ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ พบว่ามีผู้โดยสารขาเข้า 14,477,304 ราย ดังนั้นบริษัทสายการบินจะต้องจ่ายให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายสากล SITA เป็นเงิน 155,631,018 บาทต่อปี

5.2.2 <u>ด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ</u>

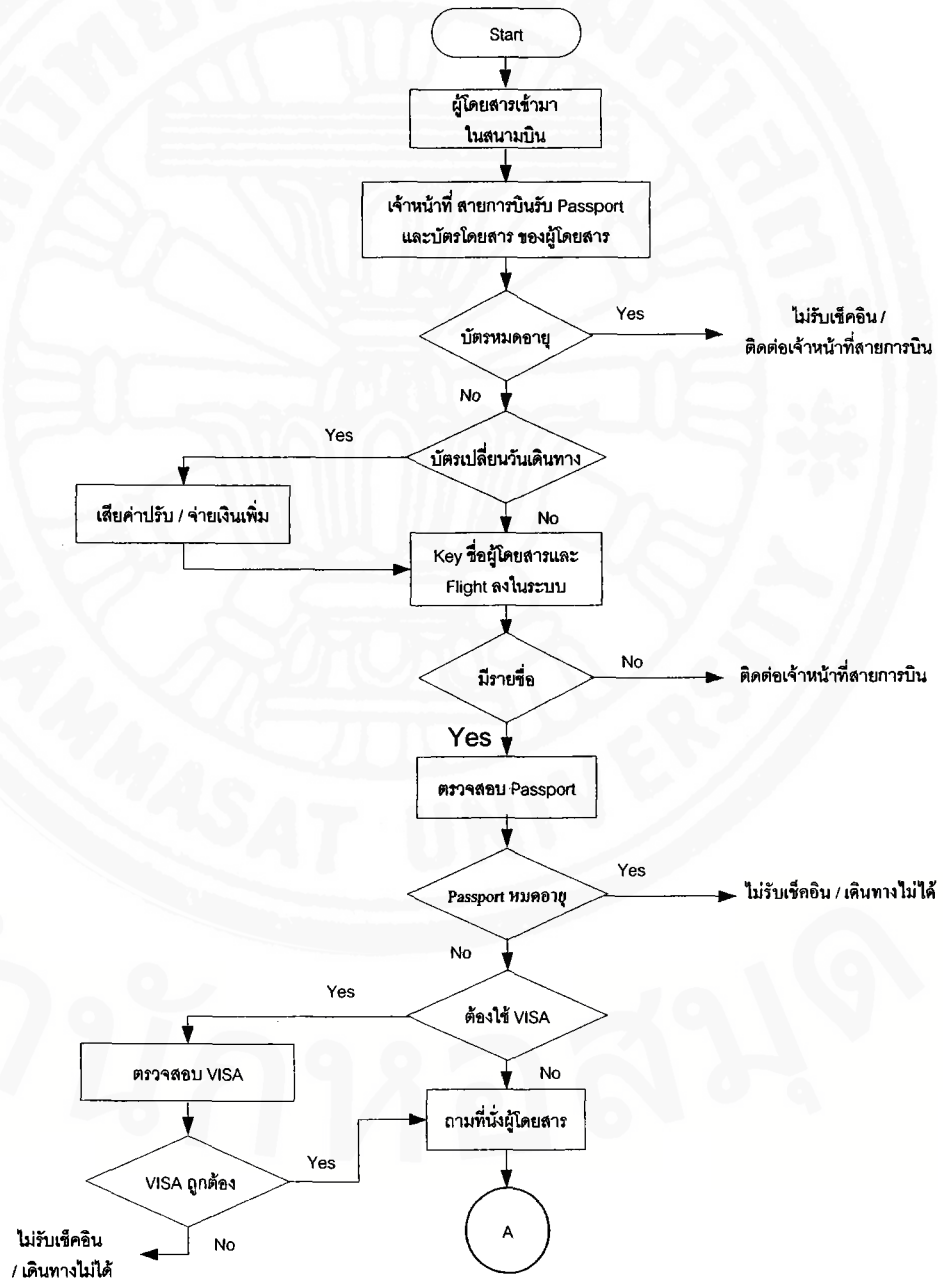
ผลกระทบทางด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารเดินทาง รวมถึงการควบคุมตัวบุคลคลต้องห้ามไว้นั้น ยังไม่มีกฎหมาย หรือข้อบังคับที่ให้การรับรอง ถึงแม้ว่าการเช็คอินผู้โดยสารจะเป็นหน้าที่ของพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร หรืออาจเป็นหน้าที่ของพนักงานของสายการบินนั้น ๆ เอง แต่ก็มีอีกหลายสายการบินที่ใช้บริการพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสารของบริษัทสายการบินอื่นที่มีให้บริการ โดยยอมจ่ายค่าบริการในการเช็คอินแทนที่จะบรรจุพนักงานเข้ามา เพื่อทำหน้าที่บริการเช็คอินผู้โดยสาร แต่การบริการเช็คอินผู้โดยสารนั้น ในด้านความรับผิดชอบหลัก ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบของบริษัทสายการบินซึ่งเป็นผู้ว่าจ้าง ดังนั้นอาจเกิดข้อพิพาทกับผู้โดยสารหรือผิดพลาดในการควบคุมตัวบุคคลที่ทางราชการเฝ้าระวังอยู่ก็เป็นได้

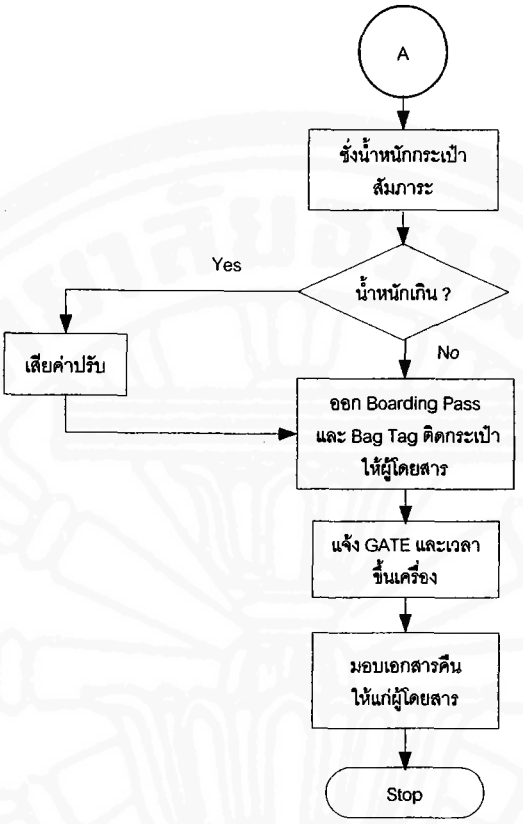
5.3 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร

5.3.1 การเช็คอินผู้โดยสาร ท่าอากาศยานกรุงเทพ

ภาพที่ 5-9

ลำดับขั้นตอนในการเช็คอินผู้โดยสาร ท่าอากาศยานกรุงเทพ





จากข้อมูลการติดตามจับเวลาผู้โดยสารจำนวน 600 คนของ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ในกระบวนการเช็คอินผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549 และสัมภาษณ์พนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร โดยมีลำดับขั้นตอนในการ Flow แสดงดังภาพที่ 5-9 และมีรายละเอียดของกระบวนการในแต่ละขั้นตอนพร้อมแสดงเวลาที่ใช้ไป จากการใช้โปรแกรม OM Explorer's Process Chart Solver (Lee J. Krajewski and Larry P. Ritzman, 2005) แสดงดังภาพที่ 5-10

ภาพที่ 5-10

กระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสาร ท่าอากาศยานกรุงเทพ

BANGKOK

Solver - Process Charts

Process: Check - in by Airline

Subject: Departure Activities

Beginning: Passenger come to Check in count

Ending: Passenger receive all document

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	8	2.90
Transport ➡	--	--
Inspect ■	7	1.90
Delay ◗	1	5.40
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	5.40				x		ผู้โดยสารรอคิวในการเช็คอิน
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่สายการบินรับ Passport และบัตรโดยสาร
3	0.10			x			ตรวจว่าบัตรหมดอายุเดินทางหรือไม่
4	0.20			x			ตรวจว่าบัตรมีการเปลี่ยนวันเดินทางหรือไม่
5	0.70	x					เจ้าหน้าที่พิมพ์ชื่อผู้โดยสารและ Flight บินลงในระบบ
6	0.50			x			ตรวจว่ามีรายชื่อถูกต้องหรือไม่
7	0.50			x			ตรวจสอบ Passport
8	0.10			x			ดูว่า Passport หมดอายุหรือไม่
9	0.20			x			ดูว่าประเทศปลายทางที่จะไปต้องใช้ VISA หรือไม่
10	0.30	x					เจ้าหน้าที่ถามที่นั่งที่ผู้โดยสารต้องการ
11	1.00	x					เจ้าหน้าที่ชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร
12	0.30			x			ดูว่าน้ำหนักเกินหรือไม่
13	0.30	x					เจ้าหน้าที่ออก Boarding Pass ให้ผู้โดยสาร
14	0.40	x					เจ้าหน้าที่ออก Bag Tag ติดกระเป๋าให้ผู้โดยสาร
15	0.10	x					เจ้าหน้าที่แจ้ง GATE และเวลาขึ้นเครื่อง
16	0.05	x					เจ้าหน้าที่มอบเอกสารคืนให้ผู้โดยสาร
	10.20						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-9 และ 5-10 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารโดยพนักงานบริการเช็คอิน (Ground Service) โดยมีรายละเอียดของกระบวนการแสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ ดังนี้

1. ผู้โดยสารรอคิวในการเช็คอิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 5.40 นาที

2. พนักงานบริการเช็คอินรับเอกสาร (Passport และบัตรโดยสาร) จากผู้โดยสาร เพื่อทำการตรวจสอบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. พนักงานบริการเช็คอินตรวจสอบว่าบัตรโดยสารหมดอายุในการเดินทางหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

4. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบว่าบัตรโดยสารมีการเปลี่ยนวันเดินทางหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

5. พนักงานบริการเช็คอินพิมพ์ชื่อผู้โดยสารและเที่ยวบิน (Flight) ลงในระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.70 นาที

6. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารมีรายชื่อถูกต้องหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.50 นาที

7. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.50 นาที

8. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบ Passport ว่าหมดอายุใช้งานหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

9. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจเช็คว่าประเทศปลายทางที่ผู้โดยสารจะเดินทางไปต้องใช้ Visa หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

10. พนักงานบริการเช็คอินถามที่นั่งที่ผู้โดยสารต้องการ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

11. พนักงานบริการเช็คอินทำการชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

12. ดูว่าน้ำหนักเกินที่กำหนดหรือไม่ ถ้าเกินต้องเสียค่าปรับให้บริษัทสายการบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

13. พนักงานบริการเช็คอินออกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

14. พนักงานบริการเช็คอินออกใบ Label เป็นสติ๊กเกอร์ (Bag Tag) ติดกระเป๋าให้ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.40นาที

15. พนักงานบริการเช็คอินแจ้ง GATE และเวลาขึ้นเครื่องแก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

16. พนักงานบริการเช็คอินมอบเอกสารคืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-10

สรุปกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารท่าอากาศยานกรุงเทพ

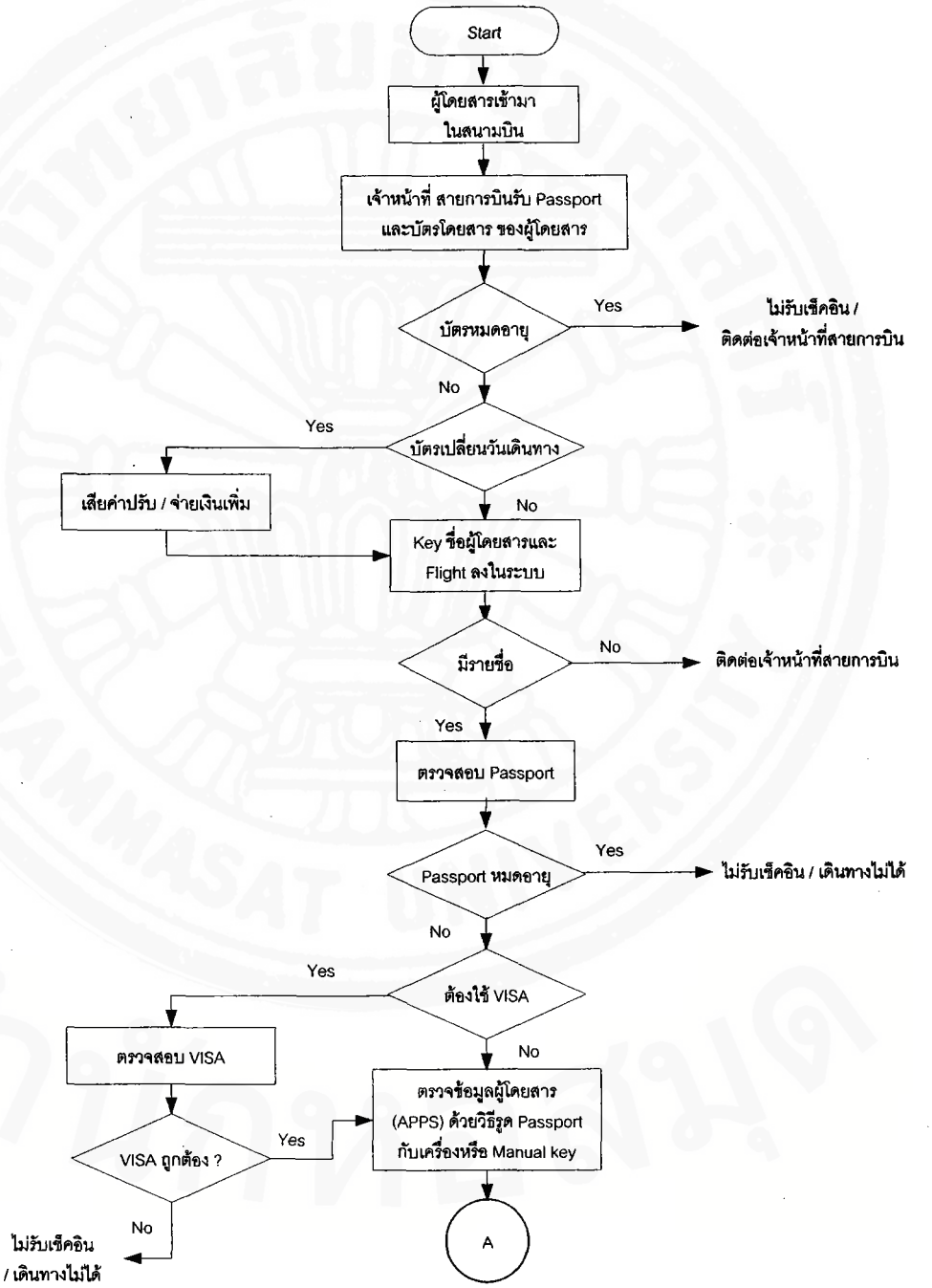
ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	8	2.90
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	7	1.90
4	การรอคอย	1	5.40

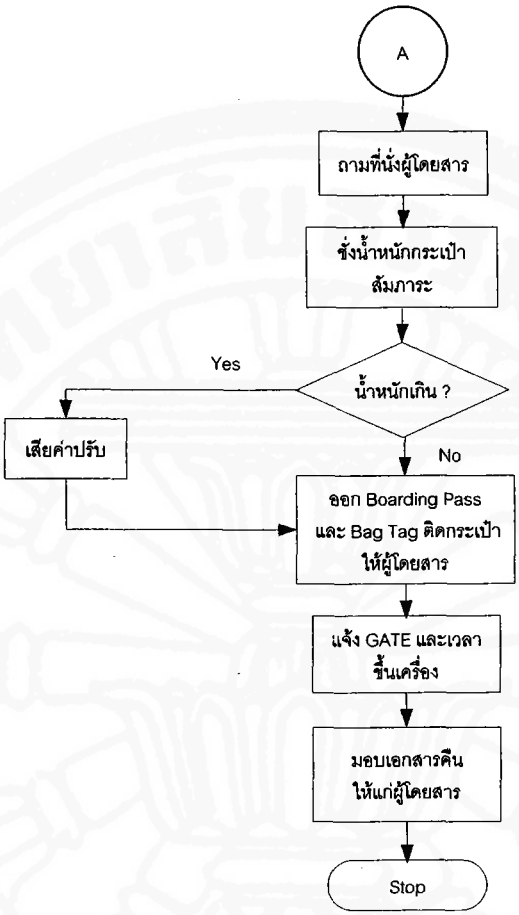
จากตารางที่ 5-10 แสดงการสรุปกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารรอคิวเพื่อทำการเช็ค จนกระทั่ง พนักงานบริการเช็คอิน ผู้โดยสารผู้โดยสารมอบเอกสารการเดินทางคืนให้แก่ผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.90 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.90 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 5.40 นาที รวมกระบวนการทั้งสิ้น 16 ขั้นตอน และใช้เวลารวม 10.20 นาที

5.3.2 ขั้นตอนในการเช็คอินผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ภาพที่ 5-11

ลำดับขั้นตอนในการเช็คอินผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ





จากข้อมูลการติดตามจับเวลาผู้โดยสารจำนวน 60 คน ในกระบวนการเช็คอินผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศสุวรรณภูมิในช่วงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2549 และสัมภาษณ์พนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร โดยมีลำดับขั้นตอนในการ Flow แสดงดังภาพที่ 5-11 และมีรายละเอียดของกระบวนการในแต่ละขั้นตอนว่าใช้เวลามากน้อยเท่าไหร่จากการใช้โปรแกรม OM Explorer's Process Chart Solver (Lee J. Krajewski and Larry P. Ritzman, 2005) แสดงดังภาพที่ 5-12

ภาพที่ 5-12

กระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

SUVARNABHUMI

Solver - Process Charts

Process: Check - in by Airline

Subject: Departure Activities

Beginning: Passenger come to Check in count

Ending: Passenger receive all document

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation	8	2.90
Transport	--	--
Inspect	8	2.00
Delay	1	4.84
Store	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	4.84				x		ผู้โดยสารรอคิวในการเช็คอิน
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่สายการบินรับ Passport และบัตรโดยสาร
3	0.10			x			ตรวจว่าบัตรหมดอายุเดินทางหรือไม่
4	0.20			x			ตรวจว่าบัตรมีการเปลี่ยนวันเดินทางหรือไม่
5	0.70	x					เจ้าหน้าที่พิมพ์ชื่อผู้โดยสารและ Flight บินลงในระบบ
6	0.50			x			ตรวจว่ามีรายชื่อถูกต้องหรือไม่
7	0.50			x			ตรวจสอบ Passport
8	0.10			x			ดูว่า Passport หมดอายุหรือไม่
9	0.20			x			ดูว่าประเทศปลายทางที่จะไปต้องใช้ VISA หรือไม่
10	0.10			x			ตรวจข้อมูลผู้โดยสารด้วยระบบ APPS
11	0.30	x					เจ้าหน้าที่ถามที่นั่งที่ผู้โดยสารต้องการ
12	1.00	x					เจ้าหน้าที่ชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร
13	0.30			x			ดูว่าน้ำหนักเกินหรือไม่
14	0.30	x					เจ้าหน้าที่ออก Boarding Pass ให้ผู้โดยสาร
15	0.40	x					เจ้าหน้าที่ออก Bag Tag ติดกระเป๋าให้ผู้โดยสาร
16	0.10	x					เจ้าหน้าที่แจ้ง GATE และเวลาขึ้นเครื่อง
17	0.05	x					เจ้าหน้าที่มอบเอกสารคืนให้ผู้โดยสาร
	9.74						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-11 และ 5-12 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารโดยพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร โดยมีรายละเอียดของกระบวนการแสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิดังนี้

1. ผู้โดยสารรอคิวในการเช็คอิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 4.84 นาที

2. พนักงานบริการเช็คอินรับเอกสาร (Passport และบัตรโดยสาร) จากผู้โดยสาร เพื่อทำการตรวจสอบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. พนักงานบริการเช็คอินตรวจสอบว่าบัตรโดยสารหมดอายุในการเดินทางหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

4. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบว่าบัตรโดยสารมีการเปลี่ยนวันเดินทางหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

5. พนักงานบริการเช็คอินพิมพ์ชื่อผู้โดยสารและเที่ยวบิน (Flight) ลงในระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.70 นาที

6. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารมีรายชื่อถูกต้องหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.50 นาที

7. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.50 นาที

8. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจสอบ Passport ว่าหมดอายุใช้งานหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

9. พนักงานบริการเช็คอินทำการตรวจเช็คว่าประเทศปลายทางที่ผู้โดยสารจะเดินทางไปต้องใช้ Visa หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

10. พนักงานบริการเช็คอินตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้าด้วยระบบ APPS ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

11. พนักงานบริการเช็คอินถามที่นั่งที่ผู้โดยสารต้องการ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

12. พนักงานบริการเช็คอินทำการชั่งน้ำหนักกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

13. ดูว่าน้ำหนักเกินที่กำหนดหรือไม่ ถ้าเกินต้องเสียค่าปรับให้บริษัทสายการบิน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

14. พนักงานบริการเช็คอินออกบัตรขึ้นเครื่อง (Boarding Pass) ให้ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

15. พนักงานบริการเช็คอินออกใบ Label เป็นสติ๊กเกอร์ (Bag Tag) ติดกระเป๋าให้ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.40 นาที

16. พนักงานบริการเช็คอินแจ้ง GATE และเวลาขึ้นเครื่องแก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

17. พนักงานบริการเช็คอินมอบเอกสารคืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-11

สรุปกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	8	2.90
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	8	2.00
4	การรอคอย	1	4.84

จากตารางที่ 5-11 แสดงรายการสรุปกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารรอคิวเพื่อทำการเช็ค จนกระทั่ง พนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสารมอบเอกสารการเดินทางคืนให้แก่ผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.90 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.00 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 4.84 นาที รวมกระบวนการทั้งสิ้น 17 ขั้นตอน และใช้เวลารวม 9.74 นาที

ตารางที่ 5-12

การเปรียบเทียบกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสาร

ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	จำนวนครั้ง		เวลาที่ใช้ (นาที)	
		ทกท.	ทสภ.	ทกท.	ทสภ.
1	การปฏิบัติ	8	8	2.90	2.90
2	การเคลื่อนที่	-	-	-	-
3	การตรวจสอบ	7	8	1.90	2.00
4	การรอคอย	1	1	5.40	4.84

<u>หมายเหตุ</u> เนื่องจากโครงสร้างทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีขนาดใหญ่กว่าท่าอากาศยานกรุงเทพเป็นอย่างมาก ประกอบกับจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินและเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันกับท่าอากาศยานกรุงเทพ จึงมีผลทำให้เวลาในบางขั้นตอนแตกต่างกัน

จากตารางที่ 5-12 เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสารระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันคือ ที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.90 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.90 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1ขั้นตอน ใช้เวลา 5.40 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 16 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 10.20 นาที ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.90 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.00 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 4.84 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 17 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 9.74 นาที

ตารางที่ 5-13

สรุปความแตกต่างของกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสาร (ที่เกี่ยวข้องกับระบบ APPS)

ลำดับ	กิจกรรม / ขั้นตอน	ทกท.	ทสภ.	เวลาของกิจกรรม / ขั้นตอน
1	การตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม	ไม่มี	มี (อยู่ใน step ที่ 10)	0.1 นาที

จากข้อมูลการติดตามจับเวลาในแต่ละขั้นตอนและเปรียบเทียบกระบวนการในการเช็คอินผู้โดยสาร เปรียบเทียบกันระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพที่ยังไม่มีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิที่จะมีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS *พบว่าพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสารจะต้องทำขั้นตอนในการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามด้วยระบบ APPS (ขั้นตอนในการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม จากเดิมเป็นหน้าที่ของ สตม.) ในกระบวนการ*

เช็คอินให้กับผู้โดยสารเพิ่มขึ้นจากขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิมโดยใช้เวลามากขึ้น 0.10 นาที (6 วินาที) ต่อการให้บริการผู้โดยสาร 1 ราย ดังแสดงในตารางที่ 5-13

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่อาจจะเกิดขึ้นได้หลังจากมีการใช้งานระบบ APPS อย่างเต็มระบบแล้วกับพนักงานบริการเช็คอินให้กับผู้โดยสาร ได้แก่ผู้โดยสารที่กำลังดำเนินการเช็คอินอยู่นั้น อาจเป็นบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูล หรืออาจถูกแจ้งประกาศจับหรือเป็นที่ต้องการตัวของทางราชการอยู่ แต่พนักงานบริการเช็คอินไม่มีสิทธิดำเนินการควบคุมผู้โดยสารคนนั้นได้ เนื่องจากไม่มีอำนาจในการจับกุม จนอาจเป็นสาเหตุให้ผู้โดยสารคนนั้นหนีการจับกุมไปได้ หรืออาจได้รับการร้องเรียนในเรื่องการตัดสิทธิในการเดินทางของผู้โดยสารในกรณีที่ผู้โดยสารไม่สามารถเดินทางไปได้เนื่องจากไม่ได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้าประเทศปลายทาง หรืออาจเกิดข้อพิพาทกับผู้โดยสารที่ถูกระงับการเดินทางได้เนื่องจากไม่ทราบเหตุผลที่แท้จริงของการระงับการเดินทางโดยระบบ APPS หรือถ้าหากข้อมูลมีการผิดพลาด ก็อาจจะถูกผู้โดยสารร้องเรียน หรือเรียกค่าเสียหายในภายหลังได้ เป็นต้น

5.4 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

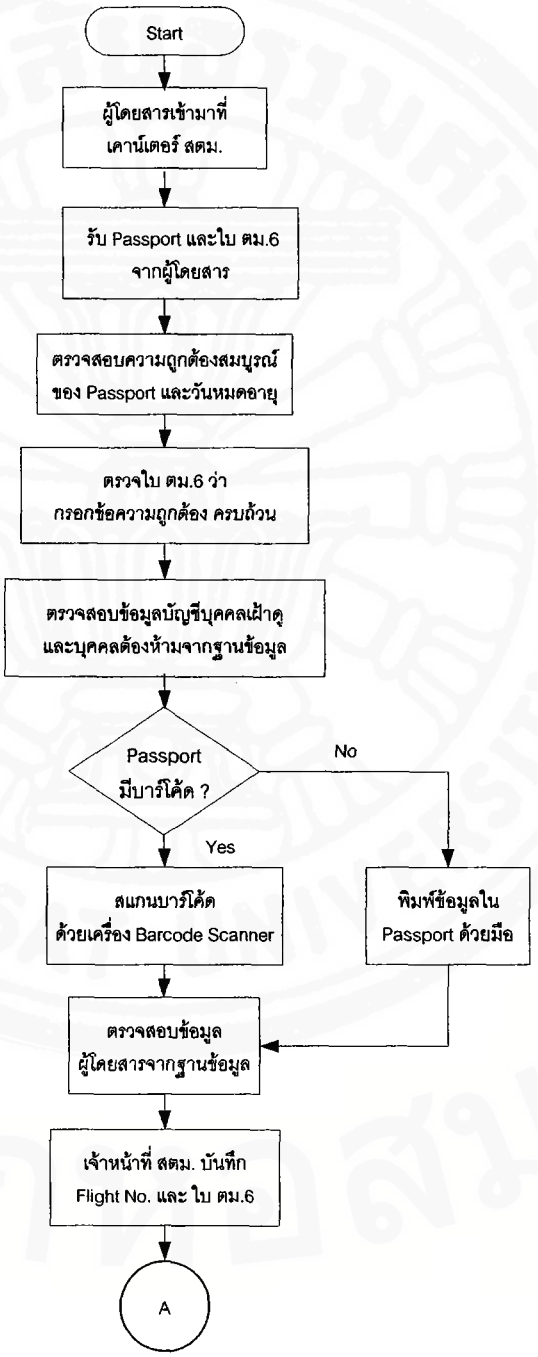
5.4.1 ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารเดินทางของผู้โดยสารขาเข้า

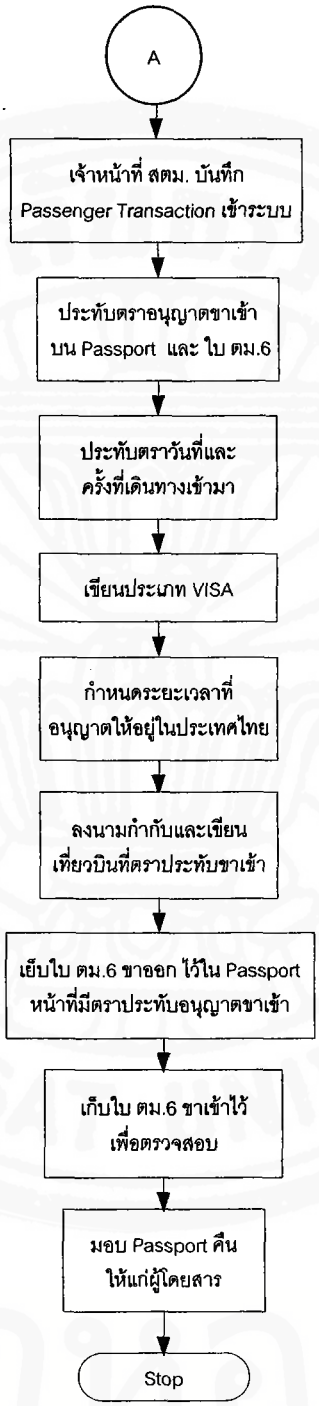
5.4.1.1 การตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ)

จากการศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบเดิมที่ยังไม่มีการนำเอาระบบ APPS มาใช้งานที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ กับระบบใหม่ที่มีการติดตั้ง APPS ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. และอาศัยหลักการ OM Explorer's Process Chart Solver โดยการนำ Process Chart มาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานซึ่งสามารถแสดงลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสาร (Flow chart) และกระบวนการในการตรวจสอบเอกสารเดินทาง(Process chart) ของ สตม. ได้ดังภาพที่ 5-13 และ 5-14 โดยลงในรายละเอียดแต่ละขั้นตอน แล้วทำการเปรียบเทียบกันในเรื่องเวลาของแต่ละขั้นตอน แสดงดังภาพที่ 5-15 และ 5-16

ภาพที่ 5-13

ลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ(คนต่างชาติ)




A
เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
ประทับตราอนุญาตขาเข้า บน Passport และ ใบ ตม.6
ประทับตราวันที่และ ครั้งที่เดินทางเข้ามา
เขียนประเภท VISA
กำหนดระยะเวลาที่ อนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย
ลงนามกำกับและเขียน เที่ยวบินที่ตราประทับขาเข้า
เย็บใบ ตม.6 ขาออก ไว้ใน Passport หน้าที่มีตราประทับอนุญาตขาเข้า
เก็บใบ ตม.6 ขาเข้าไว้ เพื่อตรวจสอบ
มอบ Passport คืน ให้แก่ผู้โดยสาร
Stop

ภาพที่ 5-14

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ)

BANGKOK

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Foreigner)

Subject: Arrival Activities

Beginning: Passenger come in to Immigrati

Ending: Passenger receive all document

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	11	0.85
Transport ➡	--	--
Inspect ■	5	1.30
Delay ◗	1	12.00
Store ▼	1	0.05

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	12.00				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.05			x			ตรวจวันหมดอายุของ Passport
5	0.10			x			ตรวจใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่
6	1.00			x			ตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม
7	0.10	x					ทำการสแกน Bar code หรือ Manual Key
8	0.10			x			ตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูลเทียบ passport
9	0.30	x					บันทึก Flight No. และใบ ตม.6
10	0.05	x					บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
11	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาเข้าบน Passport และใบ ตม.6
12	0.05	x					ประทับตราวันที่และครั้งที่เดินทางเข้ามา
13	0.05	x					เขียนประเภท VISA
14	0.05	x					กำหนดระยะเวลาที่อนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย
15	0.05	x					เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับและเขียนเที่ยวบินที่ตราประทับขาเข้า
16	0.05	x					เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้ใน Passport หน้าที่มีตราอนุญาตขาเข้า
17	0.05					x	เก็บใบ ตม.6 ขาเข้าไว้เพื่อตรวจสอบ
18	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	14.20						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-13 และ 5-14 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า (คนต่างชาติ) ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตเข้าประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 12 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบบัตรอนุญาตผ่านเข้าเมือง (ใบ ตม.6) ว่าผู้โดยสารกรอกข้อความถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูลที่มี โดยอาจจะตรวจสอบจากข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจากข้อมูลกระดาษที่พิมพ์ไว้ในเรื่องแบล็คลิสของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

7. ทำการตรวจสอบ Passport ด้วยการสแกนบาร์โค้ด (ถ้าเป็นแบบมีบาร์โค้ด) หรือถ้าไม่มี ก็ต้องพิมพ์ข้อมูลใน Passport เอง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

8. ทำการตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูล แล้วทำการเปรียบเทียบกับใน Passport ว่าตรงกันหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

9. ทำการบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ เที่ยวบินที่ผู้โดยสารเดินทางเข้ามา และบันทึกใบ ตม.6 เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

10. ทำการบันทึกข้อมูล Passenger Transaction ของผู้โดยสารเข้าระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. ประทับตราอนุญาตขาเข้าทั้งใน Passport และในใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

12. เจ้าหน้าที่ สตม.ประทับตราวันที่และครั้งที่ผู้โดยสารเดินทางเข้ามา ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

13. เจ้าหน้าที่ สตม. เขียนประเภท VISA ลงใน Passport ของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

14. เจ้าหน้าที่ สตม. กำหนดระยะเวลาที่จะให้ผู้โดยสารอยู่ในประเทศ ตามประเภทของ VISA ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

15. เจ้าหน้าที่ สตม. ลงนามกำกับ และเขียนเที่ยวบิน ที่เดินทางเข้ามาบนตราประทับอนุญาตขาเข้า ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

16. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการเย็บใบ ตม. 6 ขาออกไว้ใน Passport ในหน้าที่มีตราประทับอนุญาตขาเข้า ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

17. เจ้าหน้าที่ สตม. เก็บใบ ตม. 6 ไว้เพื่อทำการตรวจสอบในภายหลัง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

18. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-14

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ)

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	11	0.85
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	5	1.30
4	การรอคอย	1	12.00
5	การเก็บ เพื่อตรวจสอบภายหลัง	1	0.05

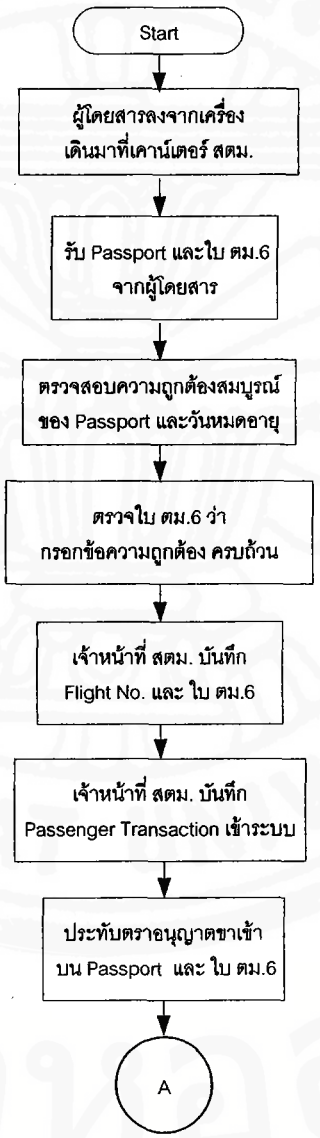
จากตารางที่ 5-14 เป็นการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจเอกสารเดินทางและใบอนุญาตเข้าประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม.มอบเอกสารการเดินทางคืนให้แก่ผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 11 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.85 นาที, กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.30 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 12.00 นาที และกระบวนการเก็บเอกสารไว้เพื่อตรวจสอบ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.05 นาที มีขั้นตอนรวมทั้งสิ้น 18 ขั้นตอน และใช้เวลารวมทั้งหมดเท่ากับ 14.20 นาที

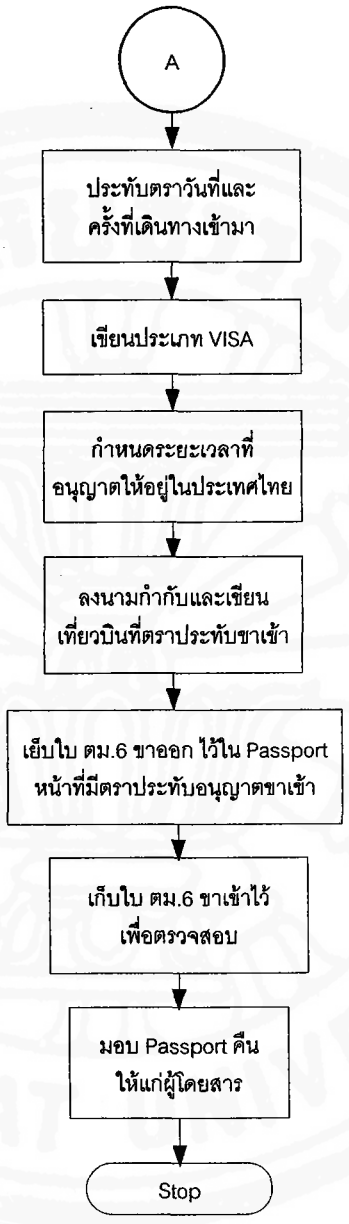
จากข้อมูลการผ่าน (Flow) ของผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ ในช่วงเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2549 จำนวนทั้งสิ้น 600 คน และพิจารณาในส่วนของการตรวจจับเวลาในการตรวจสอบเอกสารเดินทางของผู้โดยสารโดย สตม.พบว่า สตม. ใช้เวลาในการตรวจสอบผู้โดยสารเฉลี่ยคนละ 14 นาที (รวมเวลาตั้งแต่ผู้โดยสารเดินทางมาถึงเคาน์เตอร์ตรวจของ สตม. จนกระทั่งออกจากเคาน์เตอร์ตรวจ) โดยใช้เวลาในการตรวจเอกสารเดินทางจริงเฉลี่ยรายละ 2 นาที ซึ่งเวลาที่ใช้มากที่สุดก็คือขั้นตอนการตรวจการอนุญาตผ่านเข้าประเทศและการตรวจหาบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูลด้วยการคีย์ข้อมูลเองของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดการรอคอยของผู้โดยสารที่เคาน์เตอร์เป็นเวลานาน

5.4.1.2 การตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)

ภาพที่ 5-15

ลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)




A
ประทับตราวันที่และ
ครั้งที่เดินทางเข้ามา
เขียนประเภท VISA
กำหนดระยะเวลาที่
อนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย
ลงนามกำกับและเขียน
เที่ยวบินที่ตราประทับขาเข้า
เย็บใบ ตม.6 ขาออก ไว้ใน Passport
หน้าที่มีตราประทับอนุญาตขาเข้า
เก็บใบ ตม.6 ขาเข้าไว้
เพื่อตรวจสอบ
มอบ Passport คืน
ให้แก่ผู้โดยสาร
Stop

ภาพที่ 5-16

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)

SUVARNABHUMI

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Foreigner)

Subject: Arrival Activities

Beginning: Passenger come in to Immigrati

Ending: Passenger receive all document

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	10	0.75
Transport ➡	--	--
Inspect ■	3	0.20
Delay ◗	1	1.60
Store ▼	1	0.05

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	1.60				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.05			x			ตรวจวันหมดอายุของ Passport
5	0.10			x			ตรวจใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่
6	0.30	x					เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึก Flight No. และใบ ตม.6
7	0.05	x					เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
8	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาเข้าบน Passport และใบ ตม.6
9	0.05	x					ประทับตราวันที่และครั้งที่เดินทางเข้ามา
10	0.05	x					เขียนประเภท VISA
11	0.05	x					กำหนดระยะเวลาที่อนุญาตให้อยู่ในประเทศไทย
12	0.05	x					เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับและเขียนเที่ยวบินที่ตราประทับขาเข้า
13	0.05	x					เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้ใน Passport หน้าที่มีตราอนุญาตขาเข้า
14	0.05					x	เก็บใบ ตม.6 ขาเข้าไว้เพื่อตรวจสอบ
15	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	2.60						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-15 และ 5-16 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า (คนต่างชาติ) ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตเข้าประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.60 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบบัตรอนุญาตผ่านเข้าเมือง (ใบ ตม.6) ว่าผู้โดยสารกรอกข้อความถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูลเที่ยวบิน (Flight No.) และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

7. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึก Passenger Transaction เข้าในระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

8. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการประทับตราอนุญาตขาเข้าบน Passport และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

9. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการประทับตราวันที่และครั้งที่ผู้โดยสารเดินทางเข้ามา ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

10. เจ้าหน้าที่ สตม. เขียนประเภท VISA ลงใน Passport ของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. กำหนดระยะเวลาที่จะให้ผู้โดยสารอยู่ในประเทศ ตามประเภทของ VISA ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

12. เจ้าหน้าที่ สตม. ลงนามกำกับ และเขียนเที่ยวบินที่เดินทางเข้ามาบนตราประทับอนุญาตขาเข้า ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

13. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการเย็บใบ ตม. 6 ขาออกไว้ใน Passport ในหน้าที่มีตราประทับอนุญาตขาเข้า ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

14. เจ้าหน้าที่ สตม. เก็บใบ ตม. 6 ไว้เพื่อทำการตรวจสอบในภายหลัง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

15. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-15

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	10	0.75
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	3	0.20
4	การรอคอย	1	1.60
5	การเก็บ เพื่อตรวจสอบภายหลัง	1	0.05

จากตารางที่ 5-15 เป็นการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจเอกสารเดินทางและใบอนุญาตเข้าประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม.มอบเอกสารการเดินทางคืนให้แก่ผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 10 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.75 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.20 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.60 นาที และกระบวนการเก็บเอกสารไว้เพื่อตรวจสอบ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.05 นาที มีขั้นตอนรวมทั้งสิ้น 15 ขั้นตอน และใช้เวลารวมทั้งหมดเท่ากับ 2.60 นาที

ตารางที่ 5-16

การเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสาร

ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	จำนวนครั้ง		เวลาที่ใช้ (นาที)	
		ทกท.	ทสภ.	ทกท.	ทสภ.
1	การปฏิบัติ	11	10	0.85	0.75
2	การเคลื่อนที่	-	-	-	-
3	การตรวจสอบ	5	3	1.30	0.20
4	การรอคอย	1	1	12.00	1.60
5	การเก็บ เพื่อตรวจสอบภายหลัง	1	1	0.05	0.05

จากตารางที่ 5-16 เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันคือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 11 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.85 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.30 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 12.00 นาที และกระบวนการเก็บ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.05 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 16 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 10.20 นาที ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 10 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.75 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 3 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.20 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.60 นาทีและกระบวนการเก็บ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.05 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 18 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 14.20 นาที

ตารางที่ 5-17

สรุปความแตกต่างของกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า (คนต่างชาติ) (ระบบ APPS)

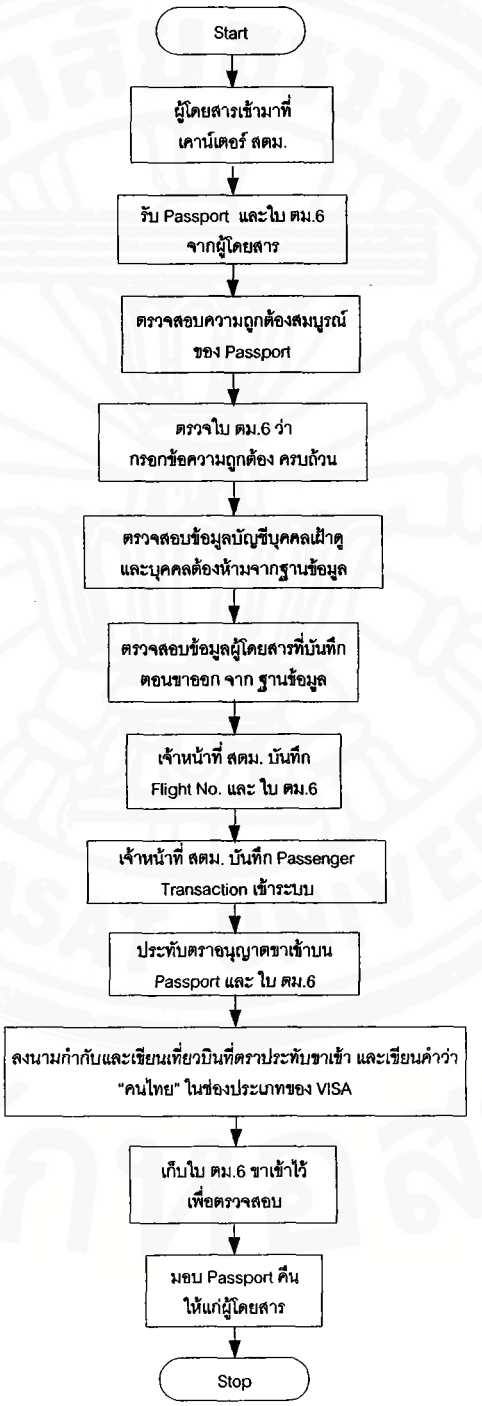
ลำดับ	กิจกรรม / ขั้นตอน	ทกท.	ทสภ.	เวลาของกิจกรรม / ขั้นตอน
1	การตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม	มี (อยู่ใน step ที่ 6)	ไม่มี	1 นาที
2	สแกน Bar code หรือ Manual Key	มี (อยู่ใน step ที่ 7)	ไม่มี	0.1 นาที
3	การตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูลเทียบ Passpport	มี (อยู่ใน step ที่ 8)	ไม่มี	0.1 นาที

หลังจากการติดตั้งใช้งานระบบ APPS เรียบร้อยแล้วขั้นตอนในการตรวจสอบจะลดน้อยลงไป (แสดงดังตารางที่ 5-17) เพราะผู้โดยสารได้ถูกตรวจสอบทันทีที่ทำการเช็คอิน ณ ท่าอากาศยานต้นทางแล้ว และเมื่อผู้โดยสารเดินทางมาถึงท่าอากาศยานปลายทาง จึงสามารถลดขั้นตอนในการตรวจสอบสิทธิในการผ่านเข้าประเทศ รวมถึงการเป็นบุคคลต้องห้าม ทำให้เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบของ สตม. ลดลงไปอย่างมาก ส่งผลให้ผู้โดยสารไม่ต้องเสียเวลาในการรอคอยที่เคาน์เตอร์ตรวจของ สตม.เป็นเวลานานอีกต่อไป ส่งผลให้คิวสั้นลง ทำให้การผ่าน (Flow) ผู้โดยสารได้เร็วขึ้น อีกทั้งอาจมีผลทำให้สามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่และเคาน์เตอร์ของ สตม.ลงได้อีกด้วย (เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย)

5.4.1.3 การตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย)

ภาพที่ 5-17

ลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย)



ภาพที่ 5-18

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานกรุงเทพ(คนไทย)

BANGKOK

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Thai)

Subject: Arrival Activities

Beginning: ผู้โดยสารเข้ามาที่เคาน์เตอร์ สตม.

Ending: ผู้โดยสารรับเอกสารคืน

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	7	0.60
Transport ➡	--	--
Inspect ■	4	1.25
Delay ◗	1	12.00
Store ▼	1	0.05

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	12.00				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.10			x			ตรวจใบ ตม. 6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่
5	1.00			x			ตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม
6	0.10			x			ตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารที่บันทึกตอนขาออก จากฐานข้อมูล
7	0.30	x					บันทึก Flight No. และใบ ตม. 6
8	0.05	x					บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
9	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาเข้าบน Passport และใบ ตม. 6
10	0.05	x					เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับและเขียนเที่ยวบินที่ตราประทับขาเข้า
11	0.05	x					เจ้าหน้าที่เขียนคำว่า "คนไทย"ในช่องประเภท VISA
12	0.05					x	เจ้าหน้าที่เก็บใบ ตม. 6 ขาเข้าไว้เพื่อตรวจสอบ
13	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	13.90						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-17 และ 5-18 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า (คนไทย) ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตเข้าประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 12.00 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบบัตรอนุญาตผ่านเข้าเมือง (ใบ ตม.6) ว่าผู้โดยสารกรอกข้อความถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารที่บันทึกตอนขาเข้าจากฐานข้อมูล ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

7. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูลเที่ยวบิน (Flight No.) และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

8. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึก Passenger Transaction เข้าในระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

9. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการประทับตราอนุญาตขาเข้าบน Passport และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

10. เจ้าหน้าที่ สตม. ลงนามกำกับ และเขียนเที่ยวบินที่ตราประทับอนุญาตขาเข้า ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. เขียนคำว่า “คนไทย” ในช่องประเภท VISA ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

12. เจ้าหน้าที่ สตม. เก็บใบ ตม. 6 ขาเข้าไว้เพื่อทำการตรวจสอบในภายหลัง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

13. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-18

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย)

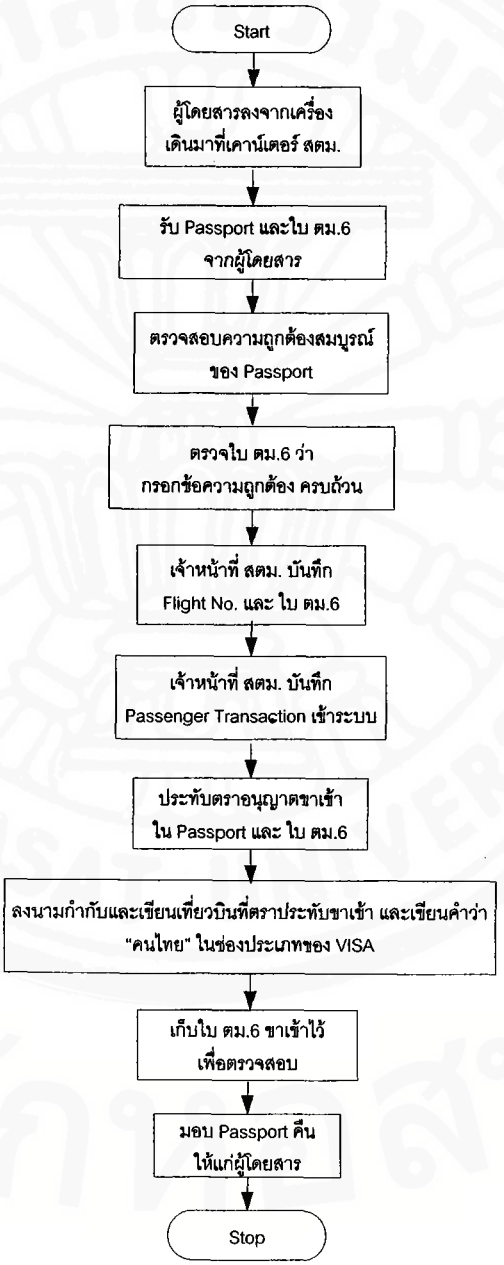
ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	7	0.60
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	4	1.25
4	การรอคอย	1	12.00
5	การเก็บ เพื่อตรวจสอบภายหลัง	1	0.05

จากตารางที่ 5-18 เป็นการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจเอกสารเดินทางและใบอนุญาตเข้าประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม.มอบเอกสารการเดินทางคืนให้แก่ผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.60 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 4 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.25 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 12.00 นาที และกระบวนการเก็บเอกสารไว้เพื่อตรวจสอบ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.05 นาที มีขั้นตอนรวมทั้งสิ้น 13 ขั้นตอน และใช้เวลารวมทั้งหมดเท่ากับ 13.90 นาที

5.4.1.4 การตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)

ภาพที่ 5-19

ลำดับขั้นในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)



ภาพที่ 5-20

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)

SUVARNABHUMI

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Thai)

Subject: Arrival Activities

Beginning: ผู้โดยสารเข้ามาที่เคาน์เตอร์ สตม.

Ending: ผู้โดยสารรับเอกสารคืน

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	7	0.60
Transport ➡	--	--
Inspect ■	2	0.15
Delay ◗	1	1.60
Store ▼	1	0.05

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	1.60				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.10			x			ตรวจใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่
5	0.30	x					เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึก Flight No. และใบ ตม.6
6	0.05	x					เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
7	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาเข้าบน Passport และใบ ตม.6
8	0.05	x					เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับและเขียนเที่ยวบินที่ตราประทับขาเข้า
9	0.05	x					เจ้าหน้าที่เขียนคำว่า "คนไทย"ในช่องประเภท VISA
10	0.05					x	เจ้าหน้าที่เก็บใบ ตม.6 ขาเข้าไว้เพื่อตรวจสอบ
11	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	2.40						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-19 และ 5-20 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย) โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิว ที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตเข้าประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.60 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบบัตรอนุญาตผ่านเข้าเมือง (ใบ ตม.6) ว่าผู้โดยสารกรอกข้อความถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูลเที่ยวบิน (Flight No.) และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึก Passenger Transaction เข้าในระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

7. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการประทับตราอนุญาตขาเข้าบน Passport และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

8. เจ้าหน้าที่ สตม. ลงนามกำกับ และเขียนเที่ยวบินที่ตราประทับอนุญาตขาเข้า ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

9. เจ้าหน้าที่ สตม. เขียนคำว่า "คนไทย" ในช่องประเภท VISA ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

10. เจ้าหน้าที่ สตม. เก็บใบ ตม. 6 ขาเข้าไว้เพื่อทำการตรวจสอบในภายหลัง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-19

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	7	0.60
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	2	0.15
4	การรอคอย	1	1.60
5	การเก็บ เพื่อตรวจสอบภายหลัง	1	0.05

จากตารางที่ 5-19 เป็นการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจเอกสารเดินทางและใบอนุญาตเข้าประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม.มอบเอกสารการเดินทางคืนให้แก่ผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.60 นาที, กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.15 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.60 นาที และกระบวนการเก็บเอกสารไว้เพื่อตรวจสอบ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.05 นาที มีขั้นตอนรวมทั้งสิ้น 11 ขั้นตอน และใช้เวลารวมทั้งหมดเท่ากับ 2.40 นาที

ตารางที่ 5-20

การเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า(คนไทย)

ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	จำนวนครั้ง		เวลาที่ใช้ (นาที)	
		ทกท.	ทสภ.	ทกท.	ทสภ.
1	การปฏิบัติ	7	7	0.60	0.60
2	การเคลื่อนที่	-	-	-	-
3	การตรวจสอบ	4	2	1.25	0.15
4	การรอคอย	1	1	12.00	1.60
5	การเก็บ เพื่อตรวจสอบภายหลัง	1	1	0.05	0.05

<u>หมายเหตุ</u> เนื่องจากโครงสร้างทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีขนาดใหญ่กว่าท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นอย่างมากประกอบกับจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินและเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันกับท่าอากาศยานกรุงเทพ จึงมีผลทำให้เวลาในบางขั้นตอนแตกต่างกัน

จากตารางที่ 5-20 เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันคือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.60 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 4 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.25 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1ขั้นตอน ใช้เวลา 12.00 นาที และกระบวนการเก็บ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา

0.05 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 13 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 13.90 นาที ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.60 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 2 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.15 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.60 นาทีและกระบวนการเก็บ (Store) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.05 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 11 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 2.40 นาที ซึ่งสามารถแสดงความแตกต่างได้ดังตารางที่ 5-21

ตารางที่ 5-21

สรุปความแตกต่างของกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้า (คนไทย) (ระบบ APPS)

ลำดับ	กิจกรรม / ขั้นตอน	ทกท.	ทสภ.	เวลาของกิจกรรม / ขั้นตอน
1	การตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม	มี (อยู่ใน step ที่ 5)	ไม่มี	1 นาที
2	การตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารที่บันทึกตอนขาออกจากฐานข้อมูล	มี (อยู่ใน step ที่ 6)	ไม่มี	0.1 นาที

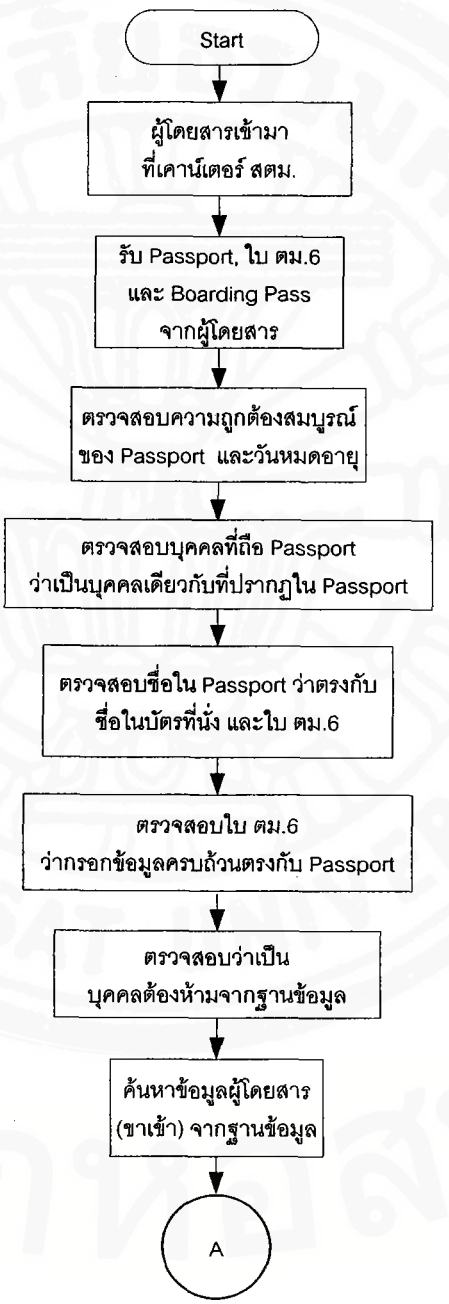
5.4.2 ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารเดินทางของผู้โดยสารขาออก

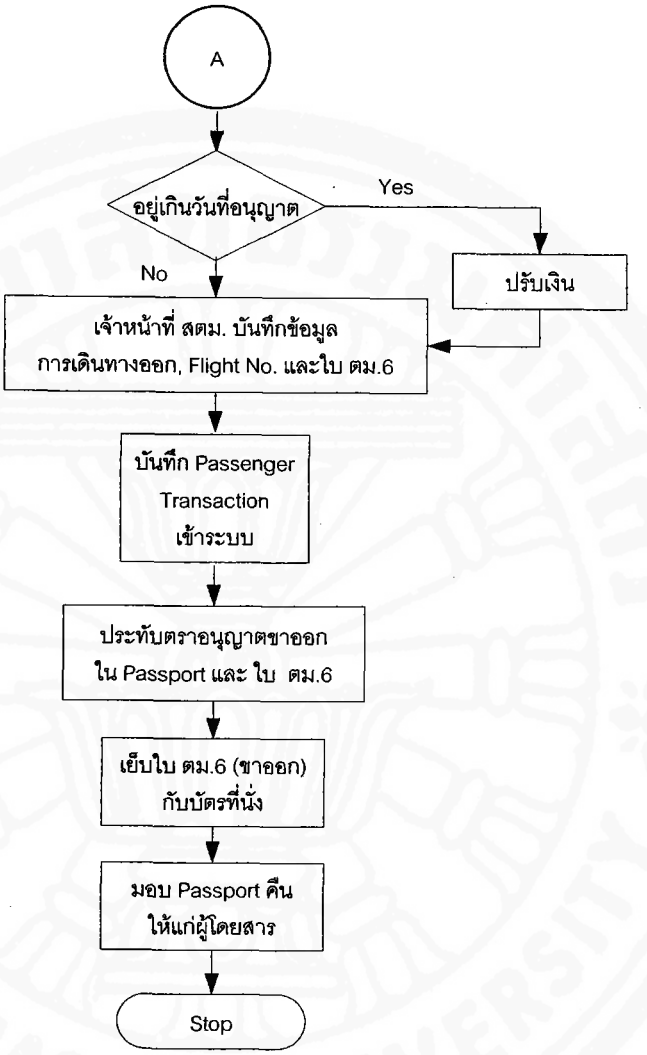
5.4.2.1 การตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ)

จากการศึกษาและวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบเดิมที่ยังไม่มีการนำเอาระบบ APPS มาใช้งาน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ กับระบบใหม่ที่มีการติดตั้ง APPS ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. และอาศัยหลักการ OM Explorer's Process Chart Solver โดยการนำ Process Chart มาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานซึ่งสามารถแสดงลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบเอกสาร (Flow chart) และกระบวนการในการตรวจสอบเอกสารเดินทาง(Process chart) ของ สตม. ได้ดังภาพที่ 5-21 และ 5-23 โดยมีการวิเคราะห์ลงในรายละเอียดแต่ละขั้นตอน แล้วทำการเปรียบเทียบกันในเรื่องเวลาของแต่ละขั้นตอน แสดงดังภาพที่ 5-22 และ 5-24

ภาพที่ 5-21

ลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ)




A
อยู่เกินวันที่อนุญาต
Yes
No
ปรับเงิน
เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึกข้อมูล
การเดินทางออก, Flight No. และใบ ตม.6
บันทึก Passenger
Transaction
เข้าระบบ
ประทับตราอนุญาตขาออก
ใน Passport และ ใบ ตม.6
เย็บใบ ตม.6 (ขาออก)
กับบัตรที่นั่ง
มอบ Passport คืน
ให้แก่ผู้โดยสาร
Stop

ภาพที่ 5-22

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ)

BANGKOK

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Foreigner)

Subject: Departure Activities

Beginning: Passenger come in to Immigrati

Ending: Passenger receive all document

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	6	0.55
Transport ➡	--	--
Inspect ■	8	2.25
Delay ◗	1	7.13
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	7.13				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.05			x			ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport
5	0.30			x			ตรวจสอบบุคคลที่ถือว่าเป็นบุคคลเดียวกับที่ปรากฏใน Passport หรือไม่
6	0.20			x			ตรวจสอบชื่อใน Passport ว่าตรงกับชื่อในบัตรที่นั่งและใบ ตม.6
7	0.10			x			ตรวจสอบใบ ตม. 6 ว่ากรอกข้อมูลครบถ้วนตรงกับ Passport
8	1.00			x			ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูล
9	0.30			x			ตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูลขาเข้า
10	0.25			x			ตรวจสอบว่าอยู่เกินวันที่อนุญาตหรือไม่
11	0.30	x					เจ้าหน้าที่ สตม.บันทึกข้อมูลการเดินทางออก, Flight No. และใบ ตม.6
12	0.05	x					เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
13	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม.6
14	0.05	x					เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้กับบัตรที่นั่ง
15	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	9.93						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-21 และ 5-22 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก(คนต่างชาติ) ท่าอากาศยานกรุงเทพ โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 7.13 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลคนเดียวกับที่ถือ Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบชื่อของผู้โดยสาร ว่าตรงกับใน Passport, บัตรที่นั่ง และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

7. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

8. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลบุคคล ว่าเป็นบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูล ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

9. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสาร จากฐานข้อมูล ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

10. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบว่าอยู่เกินวันที่อนุญาตหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.25 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูลในการเดินทางออก, เที่ยวบิน และใบ ตม.ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

12. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูล Passenger Transaction เข้าระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

13. เจ้าหน้าที่ สตม. ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

14. เจ้าหน้าที่ สตม. เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้กับบัตรที่นั่งของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

15. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5- 22

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ)

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	6	0.55
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	8	2.25
4	การรอคอย	1	7.13

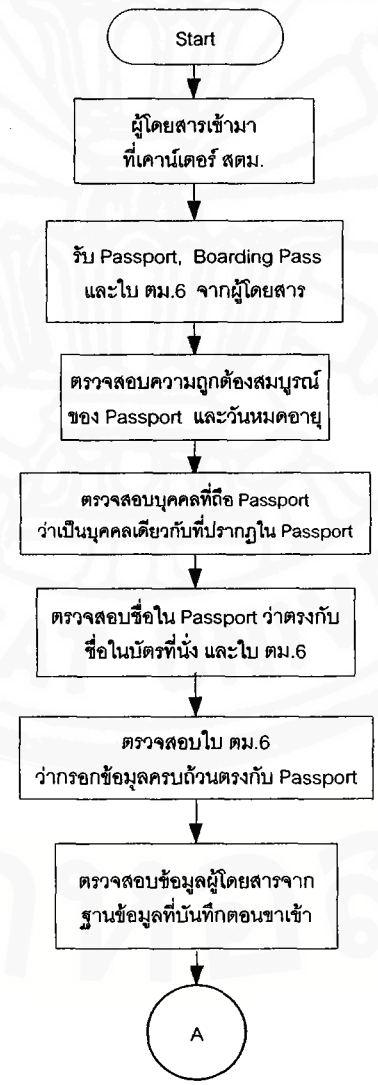
จากตารางที่ 5-22 แสดงรายการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนต่างชาติ) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม.รวมเวลาที่ผู้โดยสารใช้ในกระบวนการตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ของ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้กับผู้โดยสาร โดยมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.55 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.25 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 7.13 นาที มีกระบวนการทั้งสิ้น 15 ขั้นตอนและใช้เวลารวมทั้งสิ้นเท่ากับ 9.93 นาที

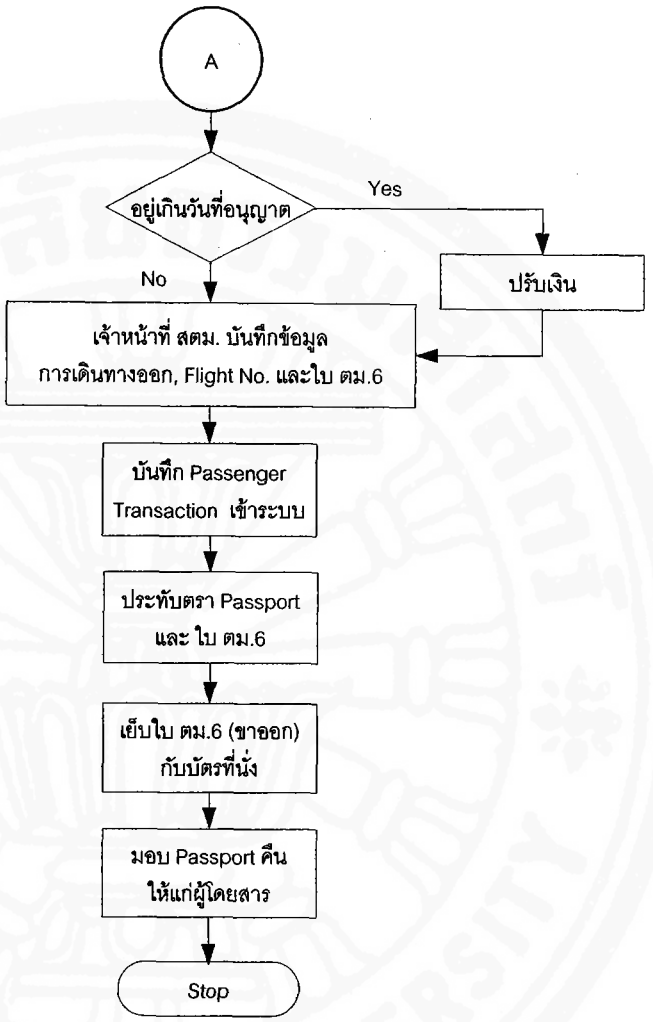
5.4.2.2 การตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)

ทำการศึกษาและวิเคราะห์การตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ) โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. และอาศัยหลักการ OM Explorer's Process Chart Solver โดยการนำ Process Chart มาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานดังนี้

ภาพที่ 5-23

ลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)




A
อยู่เกินวันที่อนุญาต
Yes
No
ปรับเงิน
เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึกข้อมูล
การเดินทางออก, Flight No. และใบ ตม.6
บันทึก Passenger
Transaction เข้าระบบ
ประทับตรา Passport
และ ใบ ตม.6
เย็บใบ ตม.6 (ขาออก)
กับบัตรที่นั่ง
มอบ Passport คืน
ให้แก่ผู้โดยสาร
Stop

ภาพที่ 5-24

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)

SUVARNABHUMI

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Foreigner)

Subject: Departure Activities

Beginning: Passenger come in to Immigrati

Ending: Passenger receive all document

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation	6	0.55
Transport	--	--
Inspect	7	1.25
Delay	1	2.65
Store	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	2.65				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับ Passport จากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.05			x			ตรวจวันหมดอายุของ Passport
5	0.30			x			ตรวจสอบว่าบุคคลที่ถือเป็นบุคคลเดียวกับที่ปรากฏใน Passport
6	0.20			x			ตรวจสอบชื่อใน Passport ว่าตรงกับชื่อในบัตรที่นั่งและใบ ตม.6
7	0.10			x			ตรวจสอบใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อมูลครบถ้วนตรงกับ Passport
8	0.30			x			ตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูลขาเข้า
9	0.25			x			ตรวจสอบว่าอยู่เกินวันที่อนุญาตหรือไม่
10	0.30	x					บันทึกข้อมูลการเดินทางออก, Flight No. และใบ ตม.6
11	0.05	x					เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
12	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม.6
13	0.05	x					เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้กับบัตรที่นั่ง
14	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	4.45						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-23 และ 5-24 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ) โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.65 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลคนเดียวกับที่ถือ Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบชื่อของผู้โดยสาร ว่าตรงกับใน Passport, บัตรที่นั่ง และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

7. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

8. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารจากฐานข้อมูลขาเข้า ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

9. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารอยู่เกินวันที่ได้รับอนุญาตหรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.25 นาที

10. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูลในการเดินทางออก, เที่ยวบิน และใบ ตม.ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูล Passenger Transaction เข้าระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

12. เจ้าหน้าที่ สตม. ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

13. เจ้าหน้าที่ สตม. เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้กับบัตรที่นั่งของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

14. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-23

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ)

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	6	0.55
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	7	1.25
4	การรอคอย	1	2.65

จากตารางที่ 5.23 แสดงรายการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนต่างชาติ) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้กับผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.55 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.25 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.65 นาที รวมทั้งสิ้น 14 ขั้นตอนใช้เวลา 4.45 นาที

ตาราง ที่ 5-24

การเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก (คนต่างชาติ)

ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	จำนวนครั้ง		เวลาที่ใช้ (นาที)	
		ทกท.	ทสภ.	ทกท.	ทสภ.
1	การปฏิบัติ	6	6	0.55	0.55
2	การเคลื่อนที่	-	-	-	-
3	การตรวจสอบ	8	7	2.25	1.25
4	การรอคอย	1	1	7.13	2.65

<u>หมายเหตุ</u> เนื่องจากโครงสร้างทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีขนาดใหญ่กว่าท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นอย่างมากประกอบกับจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินและเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันกับท่าอากาศยานกรุงเทพ จึงมีผลทำให้เวลาในบางขั้นตอนแตกต่างกัน

จากตารางที่ 5-24 เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก (คนต่างชาติ) ระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกัน คือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.55 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.25 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 7.13 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 15 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 9.93 นาที ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 6ขั้นตอน ใช้เวลา 0.55 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.25 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.65 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 14 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 4.45 นาที

ตารางที่ 5-25

สรุปความแตกต่างของกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก (คนต่างชาติ) (ระบบ APPS)

ลำดับ	กิจกรรม / ขั้นตอน	ทกท.	ทสภ.	เวลาของกิจกรรม / ขั้นตอน
1	การตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม	มี (อยู่ใน step ที่ 8)	ไม่มี	1 นาที

จากข้อมูลการติดตามจับเวลาในแต่ละขั้นตอนและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. เปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งไม่มีการติดตั้งระบบ APPS กับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อมีการติดตั้งระบบ APPS ที่ท่าอากาศยานต้นทางและท่าอากาศยานปลายทางเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทำให้ผู้โดยสารถูกตรวจสอบสิทธิการได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้าประเทศปลายทาง ตั้งแต่ขั้นตอนในการเช็คอินผู้โดยสารก่อนแล้ว *ดังนั้นจะไม่มีขั้นตอนการ*

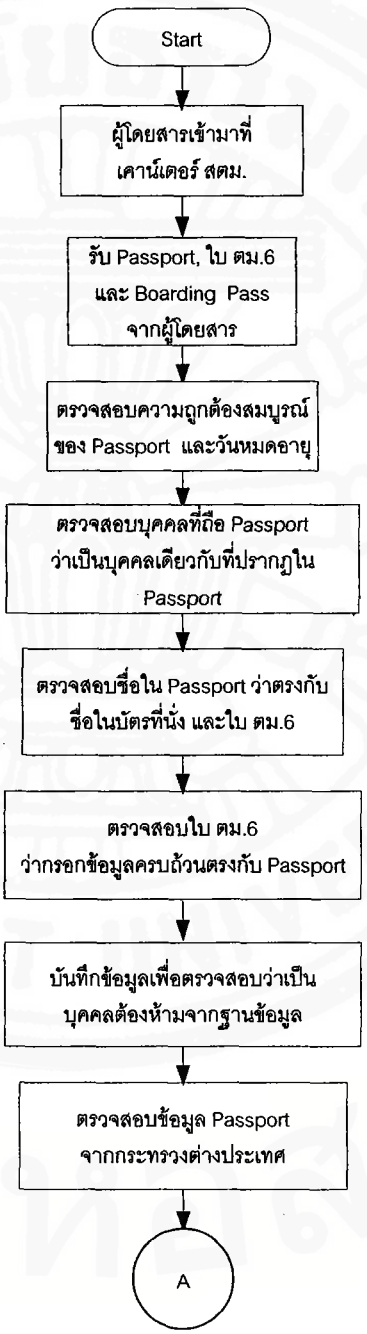
ตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม ในกระบวนการผ่านของผู้โดยสารขาออกที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (แสดงดังตารางที่ 5-25) ซึ่งก็จะทำให้สามารถลดเวลาในขั้นตอนการปฏิบัติดังกล่าวให้กับ สตม.ไปได้ 1 นาที ต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย

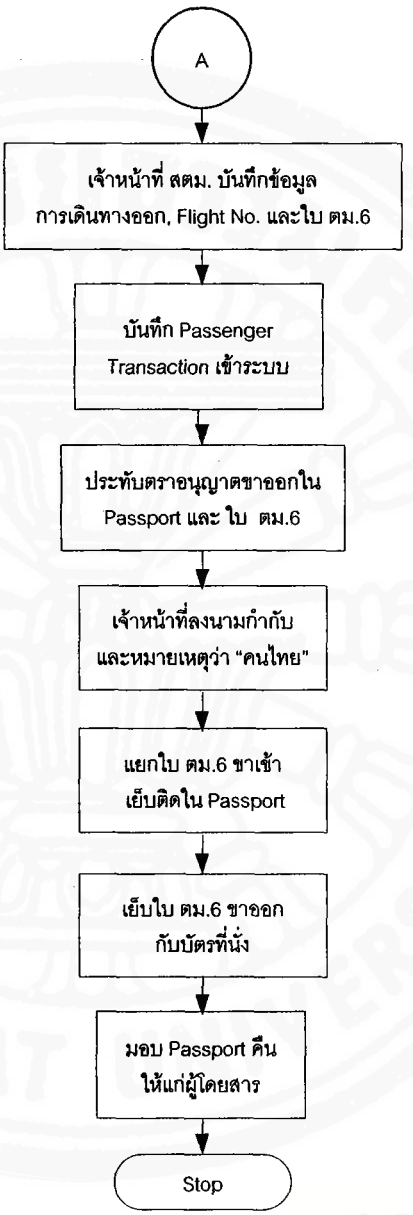
5.4.2.3 การตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย)

ทำการศึกษาและวิเคราะห์การตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย) โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. และอาศัยหลักการ OM Explorer's Process Chart Solver โดยการนำ Process Chart มาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานดังนี้

ภาพที่ 5-25

ลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย)




A
เจ้าหน้าที่ สตม. บันทึกข้อมูล
การเดินทางออก, Flight No. และใบ ตม.6
บันทึก Passenger
Transaction เข้าระบบ
ประทับตราอนุญาตขาออกใน
Passport และ ใบ ตม.6
เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับ
และหมายเหตุว่า "คนไทย"
แยกใบ ตม.6 ขาเข้า
เย็บติดใน Passport
เย็บใบ ตม.6 ขาออก
กับบัตรที่นั่ง
มอบ Passport คืน
ให้แก่ผู้โดยสาร
Stop

ภาพที่ 5-26

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย)

BANGKOK

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Thai)

Subject: Departure Activities

Beginning: ผู้โดยสารเข้ามาที่เคาน์เตอร์ สตม.

Ending: ผู้โดยสารรับเอกสารคืน

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	8	0.65
Transport ➡	--	--
Inspect ■	7	1.95
Delay ◗	1	7.13
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	7.13				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.10			x			ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport
5	0.30			x			ตรวจสอบบุคคลที่ถือว่าเป็นบุคคลเดียวกับที่ปรากฏใน Passport หรือไม่
6	0.20			x			ตรวจสอบชื่อใน Passport ว่าตรงกับชื่อในบัตรที่นั่งและใบ ตม.6
7	0.10			x			ตรวจสอบใบ ตม. 6 ว่ากรอกข้อมูลครบถ้วนตรงกับ Passport
8	1.00			x			ตรวจสอบว่าเป็นบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูล
9	0.20			x			ตรวจสอบข้อมูล Passport จากกระทรวงต่างประเทศ
10	0.30	x					บันทึกข้อมูลการเดินทางออก, Flight No. และใบ ตม.6
11	0.05	x					เจ้าหน้าที่บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
12	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม. 6
13	0.05	x					เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับและหมายเหตุว่า "คนไทย"
14	0.05	x					เจ้าหน้าที่แยกใบ ตม.6 ขาเข้า เย็บติดใน Passport
15	0.05	x					เย็บใบ ตม.6 ขาออกกับบัตรที่นั่ง
16	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	9.73						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-25 และ 5-26 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย) โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 7.13 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลคนเดียวกับที่ถือ Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบชื่อของผู้โดยสาร ว่าตรงกับใน Passport, บัตรที่นั่ง และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

7. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

8. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลบุคคล ว่าเป็นบุคคลต้องห้ามจากฐานข้อมูล ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 1.00 นาที

9. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสาร โดยเรียกตรวจสอบจากฐานข้อมูลของกระทรวงต่างประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

10. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูลในการเดินทางออก, เที่ยวบิน และใบ ตม.ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูล Passenger Transaction เข้าระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

12. เจ้าหน้าที่ สตม. ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

13. เจ้าหน้าที่ สตม. ลงนามกำกับและหมายเหตุว่า "คนไทย" ลงในใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

14. เจ้าหน้าที่ สตม. แยกใบ ตม.6 ขาเข้าไว้ แล้วเย็บติดใน Passport ของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

15. เจ้าหน้าที่ สตม. เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้กับบัตรที่นั่ง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

16. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-26

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย)

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	8	0.65
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	7	1.95
4	การรอคอย	1	7.13

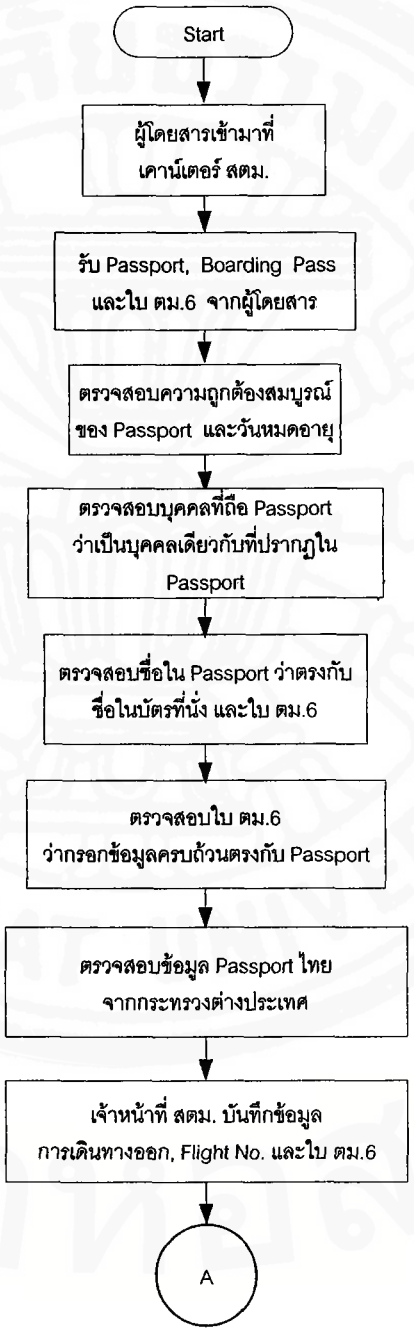
จากตารางที่ 5-26 แสดงการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานกรุงเทพ (คนไทย) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.65 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.95 นาที กระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 7.13 นาที มีกระบวนการรวมทั้งสิ้น 16 ขั้นตอน และใช้เวลารวมทั้งสิ้นเท่ากับ 9.73 นาที

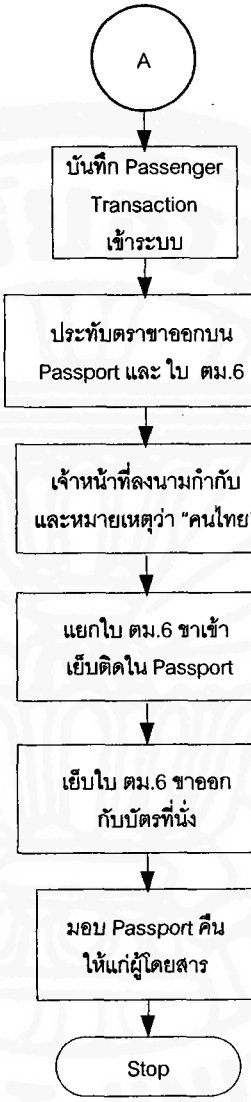
5.4.2.4 การตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)

ทำการศึกษาและวิเคราะห์การตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย) โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม. และอาศัยหลักการ OM Explorer's Process Chart Solver โดยการนำ Process Chart มาทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานดังนี้

ภาพที่ 5-27

ลำดับขั้นตอนในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)




A
บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
ประทับตราขาออกบน Passport และ ใบ ตม.6
เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับ และหมายเหตุว่า "คนไทย"
แยกใบ ตม.6 ขาเข้า เย็บติดใน Passport
เย็บใบ ตม.6 ขาออก กับบัตรที่นั่ง
มอบ Passport คืน ให้แก่ผู้โดยสาร
Stop

ภาพที่ 5-28

กระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)

SUVARNABHUMI

Solver - Process Charts

Process: Immigration Flow (Thai)

Subject: Departure Activities

Beginning: ผู้โดยสารเข้ามาที่เคาน์เตอร์ สตม.

Ending: ผู้โดยสารรับเอกสารคืน

Insert Step

Append Step

Remove Step

Summary

Activity	Number of Steps	Time (min)
Operation ●	8	0.65
Transport ➡	--	--
Inspect ■	6	0.95
Delay ◗	1	2.65
Store ▼	--	--

Step No.	Time (min)	●	➡	■	◗	▼	Step Description
1	2.65				x		ผู้โดยสารรอคิวในการตรวจ
2	0.05	x					เจ้าหน้าที่รับเอกสารจากผู้โดยสารมาตรวจ
3	0.05			x			ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport
4	0.10			x			ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport
5	0.30			x			ตรวจสอบบุคคลที่ถือว่าเป็นบุคคลเดียวกับที่ปรากฏใน Passport หรือไม่
6	0.20			x			ตรวจสอบชื่อใน Passport ว่าตรงกับชื่อในบัตรที่นั่งและใบ ตม.6
7	0.10			x			ตรวจสอบใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อมูลครบถ้วนตรงกับ Passport
8	0.20			x			ตรวจสอบข้อมูล Passport จากกระทรวงต่างประเทศ
9	0.30	x					บันทึกข้อมูลการเดินทางออก, Flight No. และใบ ตม.6
10	0.05	x					เจ้าหน้าที่บันทึก Passenger Transaction เข้าระบบ
11	0.05	x					ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม.6
12	0.05	x					เจ้าหน้าที่ลงนามกำกับและหมายเหตุว่า "คนไทย"
13	0.05	x					เจ้าหน้าที่แยกใบ ตม.6 เย็บติดใน Passport
14	0.05	x					เย็บใบ ตม.6 ขาออกกับบัตรที่นั่ง
15	0.05	x					มอบ Passport คืนให้ผู้โดยสาร
	4.25						รวมเวลาทั้งหมด

จากภาพที่ 5-27 และ 5-28 แสดงลำดับขั้นและกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย) โดยมีรายละเอียดของกระบวนการ แสดงเป็นเวลามีหน่วยเป็นนาที มีรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนและกระบวนการดังนี้

1. ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2.65 นาที

2. เจ้าหน้าที่ สตม. รับเอกสารจากผู้โดยสารมาทำการตรวจ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

3. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

4. เจ้าหน้าที่ สตม. ตรวจสอบวันหมดอายุของ Passport ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

5. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบว่าผู้โดยสารเป็นบุคคลคนเดียวกับที่ถือ Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

6. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบชื่อของผู้โดยสาร ว่าตรงกับใน Passport, บัตรที่นั่ง และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

7. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบใบ ตม.6 ว่ากรอกข้อความถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตาม Passport หรือไม่ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.10 นาที

8. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการตรวจสอบข้อมูล Passport จากฐานข้อมูลของกระทรวงต่างประเทศ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.20 นาที

9. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูลในการเดินทางออก, เที่ยวบิน และใบ ตม.ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.30 นาที

10. เจ้าหน้าที่ สตม. ทำการบันทึกข้อมูล Passenger Transaction เข้าระบบ ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

11. เจ้าหน้าที่ สตม. ประทับตราอนุญาตขาออกบน Passport และใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

12. เจ้าหน้าที่ สตม. ลงนามกำกับและหมายเหตุว่า “คนไทย” ลงในใบ ตม.6 ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

13. เจ้าหน้าที่ สตม. แยกใบ ตม.6 ขาเข้าไว้ แล้วเย็บติดใน Passport ของผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

14. เจ้าหน้าที่ สตม. เย็บใบ ตม.6 ขาออกไว้กับบัตรที่นั่ง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

15. เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้แก่ผู้โดยสาร ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 0.05 นาที

ตารางที่ 5-27

สรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย)

ลำดับ	ประเภทของกิจกรรม	จำนวนครั้ง	เวลาที่ใช้ (นาที)
1	การปฏิบัติ	8	0.65
2	การเคลื่อนที่	-	-
3	การตรวจสอบ	6	0.95
4	การรอคอย	1	2.65

จากตารางที่ 5-27 แสดงการสรุปกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ (คนไทย) โดยเริ่มตั้งแต่ผู้โดยสารเข้ามารอคิวที่เคาน์เตอร์ สตม. เพื่อรับการตรวจสอบเอกสารและขออนุญาตออกนอกประเทศ จนกระทั่ง เจ้าหน้าที่ สตม. มอบ Passport คืนให้กับผู้โดยสาร พบว่ามีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.65 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.95 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.65 นาที มีกระบวนการรวมทั้งสิ้น 15 ขั้นตอน และใช้เวลารวมสิ้นเท่ากับ 4.25 นาที

ตารางที่ 5-28

การเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก (คนไทย)

ลำดับ	ประเภทกิจกรรม	จำนวนครั้ง		เวลาที่ใช้ (นาที)	
		ทกท.	ทสภ.	ทกท.	ทสภ.
1	การปฏิบัติ	8	8	0.65	0.65
2	การเคลื่อนที่	-	-	-	-
3	การตรวจสอบ	7	6	1.95	0.95
4	การรอคอย	1	1	7.13	2.65

<u>หมายเหตุ</u> เนื่องจากโครงสร้างทางกายภาพของท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีขนาดใหญ่กว่าท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นอย่างมากประกอบกับจำนวนของเคาน์เตอร์เช็คอินและเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองแตกต่างกันกับท่าอากาศยานกรุงเทพ จึงมีผลทำให้เวลาในบางขั้นตอนแตกต่างกัน

จากตารางที่ 5-28 เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก (คนไทย) ระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่ามีความแตกต่างกันคือ ท่าอากาศยานกรุงเทพ มีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.65 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 7 ขั้นตอน ใช้เวลา 1.95 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 7.13 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 16 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 9.73 นาที ในขณะที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิมีกระบวนการในการปฏิบัติ (Operation) 8ขั้นตอน ใช้เวลา 0.65 นาที กระบวนการในการตรวจสอบ (Inspect) 6 ขั้นตอน ใช้เวลา 0.95 นาที และกระบวนการที่ต้องเสียเวลารอคอย (Delay) 1 ขั้นตอน ใช้เวลา 2.65 นาที รวมขั้นตอนเท่ากับ 15 ขั้นตอนและเวลารวมเท่ากับ 4.25 นาที

ตารางที่ 5-29

สรุปความแตกต่างของกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก (คนไทย) (ระบบ APPS)

ลำดับ	กิจกรรม / ขั้นตอน	ทกท.	ทสภ.	เวลาของกิจกรรม / ขั้นตอน
1	การตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม	มี (อยู่ใน step ที่ 8)	ไม่มี	1 นาที

จากข้อมูลการติดตามจับเวลาในแต่ละขั้นตอนและสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ สตม.เปรียบเทียบกระบวนการในการตรวจสอบผู้โดยสารขาออก (คนไทย) ระหว่างท่าอากาศยานกรุงเทพ ซึ่งไม่มีการติดตั้งระบบ APPS กับ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เมื่อมีการติดตั้งระบบ APPS. ที่ท่าอากาศยานต้นทางและท่าอากาศยานปลายทางเสร็จเรียบร้อยแล้ว (ตามตารางที่ 5-29) ทำให้ผู้โดยสารถูกตรวจสอบสิทธิการได้รับอนุญาตให้เดินทางเข้าประเทศปลายทาง ตั้งแต่ขั้นตอนในการเช็คอิน

ผู้โดยสารก่อนแล้ว ดังนั้นจะไม่มีขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม ในกระบวนการผ่านของผู้โดยสารขาออกที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งก็จะทำให้สามารถลดเวลาในขั้นตอนการปฏิบัติดังกล่าวให้กับ สตม.ไปได้ 1 นาที ต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย

5.4.3 <u>ด้านความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่</u>

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่อาจจะเกิดขึ้นหลังจากมีการใช้งานระบบ APPS อย่างเต็มระบบแล้วกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองได้แก่ บทบาทหน้าที่ในการตรวจสอบและอนุญาตผู้โดยสารให้เข้า – ออกประเทศที่ดูเหมือนจะลดลง ทำให้เกิดผลกระทบกับความรู้สึกต่อความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของตน เพราะการตรวจสอบผู้โดยสารถูกกระทำตั้งแต่ขั้นตอนการเช็คอินที่เคาน์เตอร์เช็คอินโดยพนักงานบริการเช็คอินว่าจะสามารถเดินทางได้หรือไม่ แต่ทั้งนี้พนักงานของบริษัทสายการบินหรือพนักงานบริการเช็คอินเองก็ไม่มีอำนาจในการระงับสิทธิในการเข้า-ออก ประเทศของผู้โดยสาร คงทำได้เพียงไม่รับเช็คอินและไม่ออก Boarding Pass ให้เท่านั้น ซึ่งในประเด็นดังกล่าวนี้คงต้องมีการประชุมหารือกับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบและแนวทางในการปฏิบัติกันต่อไปในอนาคต

เนื่องจากเวลาในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารลดน้อยลง ถ้ามีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS จึงทำให้ผู้โดยสารสามารถผ่านจุดตรวจของเคาน์เตอร์ตรวจคนเข้าเมืองของ สตม. ได้รวดเร็วขึ้น ทำให้มีผู้โดยสารรอคอยคิวในการตรวจน้อยลง ส่งผลให้เวลาในการ Flow ผู้โดยสารเร็วขึ้น เท่ากับเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของท่าอากาศยานนั่นเอง และหากปริมาณผู้โดยสารไม่เพิ่มมากขึ้น สัดส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่ต่อผู้โดยสารก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละหน่วยงานโดยอาจคงจำนวนเจ้าหน้าที่ไว้เพื่อความสะดวกรวดเร็วของผู้โดยสารหรืออาจลดจำนวนเจ้าหน้าที่ลงก็ได้ ถ้าเห็นว่าพอเพียงในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร

5.5 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

5.5.1 ด้านขีดความสามารถในการให้บริการแก่อากาศยาน และผู้โดยสาร และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ความสะดวก รวดเร็วในกระบวนการผ่านเข้า–ออกของผู้โดยสารมีผลต่อขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานเป็นอย่างยิ่ง หากไม่สามารถส่งผ่านผู้โดยสารผ่านกระบวนการเข้า–ออกได้ทันเวลาที่กำหนด ย่อมส่งผลให้เครื่องบินไม่สามารถเข้าหรือออกเพื่อเดินทางได้ทันเวลา ส่งผลให้เกิดการล่าช้าของเครื่องบิน ซึ่งก็จะส่งผลให้เที่ยวบินต่อ ๆ ไปได้รับผลกระทบเป็นลักษณะลูกโซ่อย่างต่อเนื่อง ยังผลให้ประสิทธิภาพของการใช้งานท่าอากาศยานลดน้อยลงไปด้วย

ในการจัดอันดับท่าอากาศยานทั่วโลกในด้านขีดความสามารถในการให้บริการ ซึ่งได้ทำการสำรวจโดยบริษัท Skytrax ซึ่งเป็นบริษัทที่ทำการสำรวจและจัดอันดับท่าอากาศยานทั่วโลกนั้น มีการสำรวจในด้านความรวดเร็วในกระบวนการผ่านเข้า - ออกของผู้โดยสารในแต่ละท่าอากาศยานด้วยเช่นกัน ดังนั้น หากท่าอากาศยานสุวรรณภูมิใช้เวลาในกระบวนการผ่านเข้า - ออกท่าอากาศยานน้อยย่อมเกิดความสะดวกสบายกับผู้โดยสารและย่อมส่งผลถึงการจัดอันดับของท่าอากาศยาน ซึ่งก็จะเป็นผลทางด้านจิตวิทยาในการเดินทางของผู้โดยสารด้วยเช่นกัน

5.5.2 ด้านความเชื่อมั่นและความมั่นใจในความปลอดภัยจากการก่อการร้ายที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบิน

นอกจากระบบรักษาความปลอดภัยที่ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ได้จัดให้มีภายในท่าอากาศยาน โดยต้องไม่น้อยกว่าข้อกำหนดด้านมาตรฐานความปลอดภัยของ ICAO เช่น ต้องมีการตรวจสอบหรือตรวจเช็คผู้โดยสารและกระเป๋าสัมภาระก่อนที่จะขึ้นไปบนอากาศยาน ด้วยเครื่องตรวจอาวุธและวัตถุระเบิด สำหรับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้มีการติดตั้งเครื่องตรวจวัตถุระเบิดแบบ Inline Screening ซึ่งสามารถตรวจสอบวัตถุระเบิดได้ทุกประเภท ติดตั้งในระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าสัมภาระผู้โดยสาร สามารถสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทางโดยอากาศยานได้

มากกว่าระบบเดิมที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีเพียงแค่การตรวจ X-Ray ธรรมดาเท่านั้น และยังมีระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) ที่ช่วยในการรักษาความปลอดภัยให้กับท่าอากาศยานและผู้โดยสาร ซึ่งจะคอยจับภาพผู้โดยสารด้วยระบบบันทึกภาพได้นานถึง 30 วัน โดยเป็นระบบ IP Camera ซึ่งสามารถเชื่อมต่อระบบเข้ามาดูได้จากทั่วโลก ผ่านทาง Internet Network เป็น IP protocol รวมทั้งระบบรักษาความปลอดภัยทั้งภายนอกและภายในท่าอากาศยานที่ใช้กล้อง CCTV ติดตั้งกระจายอยู่ทั่วบริเวณท่าอากาศยานอีกกว่า 500 จุดทั้งในส่วนขาเข้าและขาออกอีกด้วย

นอกจากนี้ในการติดตั้งใช้งานระบบ APPS ซึ่งมีการตรวจสอบผู้โดยสารก่อนที่จะเดินทางไปกับอากาศยาน ก็เป็นส่วนเสริมในด้านมาตรการความปลอดภัยให้กับผู้โดยสารได้เป็นอย่างดี

จากข้อมูลและสถิติที่ผ่านมาของประเทศไทย ยังไม่พบว่ามีการก่อการร้ายโดยอาศัยท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นจุดเริ่มต้นในการก่อการร้าย ซึ่งถ้ามีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS ด้วยแล้วจะเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้โดยสารที่เดินทางมาโดยใช้บริการท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสาร สายการบิน สตม. และ ทอท. ต่างก็ตระหนักถึงระบบและมาตรการในการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางด้วยเครื่องบิน เป็นอย่างมาก โดยให้ความสำคัญในเรื่องนี้อยู่ในลำดับต้นๆ ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจเดินทางด้วยอากาศยาน

5.5.3 <u>ด้านรายได้จากผู้โดยสารที่เดินทางเข้า-ออกท่าอากาศยาน และบริษัทสายการบิน</u>

การติดตั้งระบบ APPS ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบกับ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ในฐานะเป็นผู้บริหารท่าอากาศยาน ซึ่งก็คือค่าใช้จ่ายในการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบ โดยต้องใช้งบประมาณ 36.970 ล้านบาท (รวมสำรองราคาเปลี่ยนแปลง 10 %) แยกเป็นงบลงทุน 31.374 ล้านบาท และงบทำการ (ค่าบำรุงรักษา) 5.596 ล้านบาท และมีแผนการใช้งบประมาณดังนี้ (แสดงดังตารางที่ 5-20)

ตารางที่ 5-30

ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ

รายการ	เงินลงทุน	การบำรุงรักษา	
	2547	2548	2549
โปรแกรม (Software) (ล้านบาท)	12.622	1.373	1.373
ระบบเครือข่าย (ล้านบาท)	2.100	0.105	0.105
เครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) (ล้านบาท)	13.800	1.320	1.320
รวม (ล้านบาท)	28.522	2.798	2.798
สำรองราคาเปลี่ยนแปลง (10%)	2.852	-	-
รวมสำรองราคา	31.374	2.798	2.798
รวมทั้งสิ้น (ล้านบาท)	36.970		

ที่มา : โครงการพัฒนาระบบข้อมูลและตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า การประชุมคณะอนุกรรมการพิจารณาการเงินและการลงทุนของ ทอท. ครั้งที่ 7/46 วันที่ 22 สิงหาคม 2546 วาระที่ 5.1

ส่วนผลกระทบอีกด้านหนึ่งก็คือ ผลกระทบด้านบวกที่จะเกิดกับ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ซึ่งได้แก่รายได้ที่รับส่วนแบ่งจากบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสากล SITA ที่เรียกเก็บจากบริษัทสายการบิน โดยมีอัตราค่าจัดเก็บ 10.75 บาทต่อผู้โดยสาร 1 คน (คิดเฉพาะผู้โดยสารขาเข้า) แล้วแบ่งให้กับ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ในอัตรา 4.30 บาทต่อผู้โดยสาร 1 คน

จากสถิติผู้โดยสารระหว่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งในส่วนของผู้โดยสารขาเข้าและขาออก ในปีงบประมาณ 2549 รวมทั้งสิ้น 35,000,000 คนต่อปี หากคิดเป็นรายได้จะเท่ากับ 35,000,000 x 4.30 = 150,500,000 บาทต่อปี ถือเป็นรายได้ที่เพิ่มขึ้น

5.5.4 <u>การรับ-ส่งข้อมูลผู้โดยสาร</u>

การรับ - ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่าง สตม. กับบริษัทสายการบิน และ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ในปัจจุบันที่ท่าอากาศยานกรุงเทพ จำเป็นจะต้องส่งเอกสารอย่างเป็นทางการให้แก่กันเช่น ใบรายงานผู้โดยสารขาออก รายละเอียดผู้โดยสาร สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ ใบแจ้งกำหนดอากาศยานเข้าและออก ใบปล่อยอากาศยาน รายชื่อผู้โดยสาร นักบินและลูกเรือ เป็นต้น รวมทั้งการแจ้งผู้โดยสารต้องห้ามที่ถูกส่งกลับให้กับสายการบินทราบด้วยเช่นกัน ซึ่งจำนวนเอกสารในแต่ละเดือนมีเป็นจำนวนมาก อีกทั้งการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานจะมีขั้นตอนในการรับ – ส่งเอกสารที่ยุ่งยาก ใช้เวลานาน (จำเป็นต้องให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานเป็นผู้ลงนามในเอกสารดังกล่าว) ซึ่งหากมีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS แล้วข้อมูลต่าง ๆ เช่น จำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ทั้งในส่วนของขาเข้าและขาออกจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที (Real-time) ที่มีการเช็คอิน (ในขณะที่ทำการเช็คอินจากท่าอากาศยานต้นทาง ที่ท่าอากาศยานปลายทางก็จะทราบในทันทีเช่นกัน) และที่ สตม.เอง ก็จะทราบในทันทีว่าจะมีผู้โดยสารเข้าหรือออกเป็นจำนวนเท่าไร โอกาสที่จะเกิดผู้โดยสารต้องห้ามหลุดเข้ามาก็น้อย ทำให้ไม่ต้องมีเอกสาร (Paper-less) ไปยังบริษัทสายการบิน อีกทั้งท่าอากาศยานก็จะทราบจำนวนผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกโดยที่ไม่ต้องรอรายงานสรุปจาก สตม. เหมือนเดิมอีก ซึ่งเป็นการเสียทั้งเวลารวมทั้งเป็นการสิ้นเปลืองเอกสารด้วย

<u>สรุปปัญหาและอุปสรรค</u> ที่จะเกิดภายหลังจากการติดตั้งใช้งานระบบ APPS และคาดว่าจะเกิดกับ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ได้แก่

1. การเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากบริษัทสายการบิน ซึ่งปัจจุบันยังไม่ได้ข้อสรุปที่ชัดเจน ทั้งนี้อาจมีผลมาจากการที่รัฐบาลสนับสนุนการท่องเที่ยว จึงมีการยกเว้นหรือลดความเข้มงวดในการผ่านเข้า – ออก (ยกเว้นผู้โดยสารต้องห้ามเด็ดขาดหรือผู้โดยสารที่ต้องโทษในคดีอุกฉกรรจ์) และผ่อนปรนหรืองดเว้นการเรียกเก็บค่าปรับจากบริษัทสายการบิน จึงทำให้บริษัทสายการบินได้รับผลกระทบค่อนข้างน้อย จึงยังไม่ยอมสรุปค่าใช้จ่าย บมจ.ท่าอากาศยานไทย

2. นโยบายภาครัฐที่เปลี่ยนแปลง อาจเนื่องมาจากการเมืองไม่นิ่ง ไม่ชัดเจน ทำให้การติดตั้งใช้งานระบบ APPS ไม่มีการเร่งรัดดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

3. การบังคับใช้ ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับ บมจ.ท่าอากาศยานไทยไม่มีอำนาจเบ็ดเสร็จในการควบคุม ทำให้ความสมบูรณ์ของระบบลดลง และได้ประสิทธิภาพในการใช้งานไม่เต็มที่