

บทที่ 6

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

การนำระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า (APPS) มาใช้งานในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยศึกษาถึงผลกระทบต่องานต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นผู้โดยสาร บริษัทสายการบิน พนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง หรือบริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) แต่เนื่องจากปัจจุบัน แม้จะทำการปิดการใช้งานท่าอากาศยานกรุงเทพ และเปิดใช้งานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิในเชิงพาณิชย์อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2549 เป็นต้นมาแล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่ได้มีการใช้งานระบบดังกล่าวในท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพราะยังไม่พร้อมในเรื่องการวางระบบและเชื่อมโยงระบบเข้าหากันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่คาดว่าจะต้องมีการเร่งรัดนำมาใช้งานอย่างแน่นอน เพราะถือเป็นแผนงานที่มีความสำคัญในลำดับต้นๆ ในเรื่องเกี่ยวกับความมั่นคงของประเทศ เพื่อเป็นการรับรองและประกันความปลอดภัยให้แก่ผู้โดยสารที่ต้องใช้บริการท่าอากาศยานและเดินทางด้วยเครื่องบิน

จากผลการศึกษาและวิจัย จะเห็นได้ว่าประเทศต่างๆ ทั่วโลก ต่างก็ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของระบบและมาตรการรักษาความปลอดภัยในการเดินทางด้วยอากาศยาน โดยต่างก็จัดหาระบบที่มีมาตรฐาน เชื่อถือได้มาใช้ในการรักษาความปลอดภัยดังกล่าว ระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้าก็เป็นระบบหนึ่งที่ประเทศต่างๆ หรือกลุ่มความร่วมมือต่างๆ ทั่วโลกเลือกและนำไปใช้งานในการตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้าก่อนที่จะขึ้นเครื่องบินเพื่อเดินทางไปยังจุดหมายในที่ต่างๆ ซึ่งถือเป็นการป้องกันได้ดีในระดับหนึ่ง ถึงแม้จะไม่สมบูรณ์ 100 เปอร์เซ็นต์ก็ตาม เพราะว่าถึงแม้ระบบจะถูกออกแบบมาดีเพียงใดก็ย่อมต้องมีข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง ไม่ว่าจะเป็นจากตัวระบบเองหรือการถูกใช้งานโดยคน (Human error) ทำให้ผู้ก่อการร้ายทำการปลอมแปลงเล็ดลอดหรือลักลอบนำอาวุธขึ้นเครื่องเพื่อก่อการร้ายได้อยู่ดี แต่ก็มีความยุ่งยากมากกว่าเดิม ที่ไม่มีระบบตรวจสอบข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้าใช้งาน

ระบบ APPS พัฒนาขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการทำงานของ สตม. ในการตรวจสอบผู้โดยสารที่จะเดินทางเข้า-ออกประเทศ โดยมุ่งเน้นให้มีการตรวจสอบตั้งแต่นั้นตอนที่ผู้โดยสารทำการเช็คอิน ก่อนขึ้นเครื่องบินเพื่อเดินทางไปยังประเทศปลายทาง ในส่วน

ขาออก และเป็นการป้องกันผู้ก่อการร้ายสากลที่จะเดินทางเข้าประเทศในส่วนขาเข้า ซึ่งสามารถสนองตอบนโยบายของรัฐบาล ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของประเทศได้เป็นอย่างดี

บริษัทท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน) ในฐานะผู้บริหารและจัดการท่าอากาศยาน และโดยคำสั่งของรัฐบาล จึงต้องรับผิดชอบเป็นศูนย์กลางในการรับ-ส่งข้อมูลผู้โดยสาร ระหว่างระบบคอมพิวเตอร์หลักของสายการบินและระบบคอมพิวเตอร์ของ สตม. โดยผ่านเครือข่ายของ SITA และระบบจะนำข้อมูลที่ได้รับจากบริษัทสายการบินในขณะที่บริษัทสายการบินทำการเช็คอินให้กับผู้โดยสาร มาตรวจสอบกับข้อมูลบุคคลต้องห้ามในฐานข้อมูลของ สตม. ณ ประเทศปลายทางที่ผู้โดยสารจะเดินทางไป และจะส่งผลการตรวจสอบกลับไปยังจุดที่มีการเช็คอิน ณ ท่าอากาศยานต้นทางได้ทันที พร้อมทั้งส่งผลการตรวจสอบดังกล่าวกลับไปให้ สตม. และ บันทึกลงฐานข้อมูลของ ท่าอากาศยาน เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการกิจของ ท่าอากาศยาน ต่อไป

อย่างไรก็ตาม ระบบนี้จะสามารถดำเนินการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่ายทั้งภาครัฐ ได้แก่ สตม. ศุลกากร (ศก.) กรมขนส่งทางอากาศ (ขอ.) และภาคเอกชน ได้แก่ บริษัทสายการบิน และองค์กรในอุตสาหกรรมการบินต่าง ๆ ที่จะต้องร่วมมือกันในการดำเนินการให้แล้วเสร็จ เพื่อใช้งานระบบได้ต่อไป

ในเรื่องผลกระทบต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตกับส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากได้ติดตั้งและใช้งานระบบ APPS เรียบร้อยแล้ว สามารถสรุปได้ดังนี้

6.1.1 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับผู้โดยสาร

6.1.1.1 ระยะเวลาในกระบวนการผ่านเข้า-ออกของผู้โดยสาร โดยจากข้อมูลการติดตามจับเวลาผู้โดยสารในกระบวนการขาเข้าและขาออก ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพและศึกษาขั้นตอนการทำงานในกระบวนการตรวจสอบทั้งในส่วนของผู้โดยสารขาเข้าและขาออกแล้วนำมาศึกษาเปรียบเทียบกับระบบ APPS พบว่า ขั้นตอนในการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้าม ในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าและขาออกของเจ้าหน้าที่ สตม. จะหายไป โดยมีผลทำให้ระยะเวลาในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารขาเข้าลดลงได้อย่างน้อย 1 นาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย สำหรับผู้โดยสารขาออกสามารถลดเวลาลงได้อย่างน้อย 55 วินาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย เนื่องจากการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามจะกระทำโดยระบบ APPS ในขั้นตอนการเช็คอินซึ่งใช้เวลาในการตรวจสอบ 5 วินาที ดังนั้นเวลาในกระบวนการตรวจสอบผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกทั้งกระบวนการจะลดลงได้

มากกว่า 1 นาที 55 วินาที เนื่องจากเวลาในการตรวจสอบผู้โดยสารลดลง ทำให้เวลาในการรอเพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่ สตม.ตรวจก็จะลดน้อยลงด้วย ส่งผลจำนวนผู้โดยสารที่รอการตรวจลดลง

6.1.1.2 ด้านค่าใช้จ่าย ที่ผู้โดยสารอาจจะต้องจ่ายเพิ่มถ้าบริษัทสายการบินผลกระทบให้ เพราะต้องมีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ ซึ่งค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ บมจ.ท่าอากาศยานไทยเป็นผู้ลงทุนติดตั้งระบบอาจจะรับภาระในส่วนนี้เองหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายกับบริษัทสายการบิน ซึ่งบริษัทสายการบินก็อาจเป็นผู้แบกรับค่าใช้จ่ายนั้นไว้เองหรืออาจจะผลกระทบต่อไปยังผู้โดยสารก็เป็นได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับนโยบายของแต่ละสายการบิน ดังนั้นในส่วนของการค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบทั้งหมดนั้นคงอยู่ที่ปัจจัยหลาย ๆ ด้านโดยที่มีส่วนนโยบายจากภาครัฐเป็นส่วนสำคัญที่จะชี้ขาดว่าค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ภาครัฐจะรับผิดชอบเองหรือจะให้ใครเป็นผู้รับผิดชอบ สำหรับผู้โดยสารสิ่งที่ได้รับโดยเฉพาะด้านความปลอดภัยในการเดินทางโดยอากาศยาน คงไม่อาจประเมินความคุ้มค่าเป็นตัวเงินได้ เมื่อเทียบกับชีวิตและทรัพย์สินที่ต้องเสียไปหากเกิดเหตุการณ์ความไม่ปลอดภัยจากการเดินทางด้วยอากาศยานขึ้น

6.1.2 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับบริษัทสายการบิน

6.1.2.1 ด้านค่าใช้จ่าย

- ด้านบวก ค่าใช้จ่ายที่บริษัทสายการบินต้องเป็นผู้จ่ายให้กับ สตม. ในกรณีที่ผู้โดยสารต้องห้ามไม่สามารถเข้าประเทศนั้น ๆ ได้ เมื่อเดินทางถึงท่าอากาศยานปลายทางแล้ว โดยบริษัทสายการบินต้องเสียค่าใช้จ่าย ตามระเบียบ ข้อบังคับของ สตม. ในอัตรา 20,000 บาท ต่อผู้โดยสาร 1 ราย จากสถิติปี 2548 มีผู้โดยสารถูกส่งกลับเฉลี่ยเดือนละ 499 รายคิดเป็นเงิน 119,760,000 บาทต่อปี ทั้งนี้ยังไม่รวมถึงค่าโดยสารเครื่องบิน ซึ่งราคาค่าตัวโดยสารนั้นขึ้นอยู่กับระยะทาง รวมทั้งค่าอาหาร ค่าโรงแรมที่พัก ถ้าผู้โดยสารต้องมีการพักรออยู่ที่ ท่าอากาศยานปลายทางและยังไม่มีเที่ยวบินเดินทางกลับ แต่ถ้าหากบริษัทสายการบินเข้าใช้งานในระบบ APPS ก็จะสามารถลดความเสี่ยงที่จะมีผู้โดยสารในเที่ยวบินของตนถูกส่งกลับ และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับ สตม.

- ด้านลบ จะต้องเสียค่าใช้จ่ายให้กับผู้ให้บริการเครือข่ายสากล SITA เป็นเงิน 10.75 บาทต่อผู้โดยสาร 1 ราย (คิดเฉพาะขาเข้า) จากข้อมูลสถิติปี 2548 พบว่ามีผู้โดยสารขาเข้า 14,477,304 ราย ดังนั้นจะมีค่าใช้จ่าย 155,631,018 บาทต่อปี

6.1.2.2 ด้านบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อการอนุญาตหรือไม่อนุญาตให้ผู้โดยสารเดินทาง รวมถึงการควบคุมบุคคลต้องห้ามไว้นั้น ยังไม่มีกฎหมาย หรือข้อบังคับที่ให้การรับรอง ดังนั้นอาจเกิดข้อพิพาทกับผู้โดยสารหรือพลาดการควบคุมบุคคลที่เฝ้าระวังของทางการบินได้

6.1.3. ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร (Ground Service)

6.1.3.1 กระบวนการหรือขั้นตอนในการเช็คอินผู้โดยสาร จะเพิ่มขึ้น เมื่อใช้งานระบบ APPS ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยเป็นการเพิ่มการตรวจข้อมูลบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามจากขั้นตอนปกติในการเช็คอินให้กับผู้โดยสาร ก่อนที่จะออกบัตรผู้โดยสารขึ้นเครื่องบิน อนุญาตให้เดินทางได้ ซึ่งขั้นตอนที่เพิ่มขึ้นดังกล่าวใช้เวลา 5 วินาที

6.1.3.2 อาจเกิดข้อพิพาทกับผู้โดยสารที่ถูกปฏิเสธการเดินทางได้ เนื่องจากการปฏิเสธดังกล่าวไม่ใช่ภารกิจหรืออยู่ในอำนาจของตนในการที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขเพื่อยกเลิกการปฏิเสธการเดินทาง รวมถึงอาจไม่ทราบสาเหตุที่แท้จริงของการปฏิเสธการเดินทางนั้น ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถชี้แจงกับผู้โดยสารได้

6.1.3.3 เนื่องจากพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสารนั้นไม่มีสิทธิ หรืออำนาจในการจับกุม และควบคุมบุคคลซึ่งอาจเป็นที่ต้องการตัวของทางราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ไว้ได้ จึงไม่สามารถจับกุมหรือควบคุมบุคคลดังกล่าวไว้ จำเป็นต้องปล่อยตัวไปเพราะหากดำเนินการใด ๆ ในการควบคุมบุคคลหรืออาจแค่พยายามจะควบคุมไว้ ก็อาจได้รับอันตรายได้

6.1.4 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง

6.1.4.1 ระยะเวลาในการตรวจสอบเอกสารเดินทางหรือ Passport ของผู้โดยสาร หลังจาก ติดตั้งใช้งานระบบ APPS แล้ว ขั้นตอนในการตรวจสอบจะลดน้อยลงไปเพราะผู้โดยสารได้ถูกตรวจสอบการเป็นบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามตั้งแต่ตอนที่ทำการเช็คอิน ณ

ท่าอากาศยานต้นทางแล้วเมื่อมาถึงท่าอากาศยานปลายทางจึงสามารถลดขั้นตอนดังกล่าวลงได้ โดยเป็นการลดลงในส่วนของการขนถ่ายสินค้าและขาออกส่วนละ 1 นาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย ทำให้เวลาที่ใช้ในการตรวจสอบลดลงไปซึ่งจะส่งผลทำให้จำนวนผู้โดยสารที่เข้าแถวรอการตรวจที่เคาน์เตอร์ตรวจของ สตม.ลดน้อยลงจนอาจมีผลทำให้สามารถลดจำนวนเจ้าหน้าที่และ เคาน์เตอร์ของ สตม.ลงได้อีกด้วย (เป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย)

6.1.4.2 ด้านความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการอนุญาตให้ผู้โดยสารสามารถผ่านเข้า – ออกประเทศได้ จากเดิมเจ้าหน้าที่ของ สตม.จะพิจารณาจากข้อมูลที่ได้รับและอาศัยทักษะ ความรู้ และความชำนาญเป็นหลัก แต่หากมีการใช้งานระบบ APPS ขึ้นตอนในการตรวจสอบหลัก ๆ จะอยู่ที่ข้อมูลต่าง ๆ ที่ใส่ไว้ในระบบ ทำให้เกิดผลกระทบกับ ความรู้สึกรู้สึต่อความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของตน

6.1.4.3 ส่วนผลกระทบด้านอื่น ๆ ซึ่งถือเป็นผลกระทบด้านบวก ได้แก่การรับ - ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่าง สตม. กับบริษัทสายการบิน และ บมจ.ท่าอากาศยานไทย จากเดิมที่ต้องส่งเป็นเอกสารและใช้เวลานานเนื่องจากมีลำดับขั้นการบังคับบัญชามาก ซึ่งหากติดตั้งใช้งานระบบ APPS แล้วข้อมูลต่าง ๆ เช่นจำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ทั้งในส่วนของขาเข้าและขาออกจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที (Realtime) ที่มีการเช็คอิน ทำให้สามารถลดเอกสาร (Paper-less) ไปยังบริษัทสายการบิน อีกทั้งท่าอากาศยานก็จะทราบจำนวนผู้โดยสารทั้งขาเข้าและขาออกโดยที่ไม่ต้องรอรายงานสรุปจาก สตม. ด้วย ทำให้ประหยัดทั้งเวลาและกระดาษพิมพ์เอกสาร

6.1.5 ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดกับบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)

6.1.5.1 ด้านขีดความสามารถในการให้บริการแก่อากาศยาน ผู้โดยสาร และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ หากไม่สามารถส่งผ่านผู้โดยสารผ่านกระบวนการเข้า – ออกได้ทันเวลาที่กำหนด ย่อมส่งผลให้เครื่องบินไม่สามารถเข้าหรือออกได้ทันเวลาส่งผลให้เกิดความล่าช้าของเครื่องบิน ซึ่งก็จะส่งผลให้เที่ยวบินต่อ ๆ ไปได้รับผลกระทบเป็นลักษณะลูกโซ่ไป ยังผลให้ประสิทธิภาพของการใช้ท่าอากาศยานลดน้อยลงไป แต่หากสามารถลดเวลาในกระบวนการผ่านเข้า – ออกของผู้โดยสารได้ย่อมส่งผลต่อขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการให้บริการของท่าอากาศยานได้อย่างแน่นอนเนื่องจากจะไม่มี Delay ของเครื่องบิน สามารถเพิ่มเที่ยวบินได้มากขึ้นอีกด้วย

6.1.5.2 ด้านความเชื่อมั่นและความมั่นใจในความปลอดภัยจากการก่อการร้ายที่เกิดจากการเดินทางโดยเครื่องบิน เนื่องจากการตรวจสอบบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามไม่ให้เดินทางโดยเครื่องบินได้ จึงลดความเสี่ยงจากการก่อการร้ายลง อีกทั้งนอกเหนือจากระบบรักษาความปลอดภัยที่ บมจ.ท่าอากาศยานไทยจัดให้มีและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของ ICAO แล้ว ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิยังได้ทำการติดตั้งเครื่องตรวจวัตถุระเบิดแบบ Inline Screening ในระบบสายพานลำเลียงกระเป๋าสัมภาระของผู้โดยสาร โดยใช้เครื่องตรวจวัตถุระเบิดที่ดีและมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่สุดในปัจจุบัน ทำให้สามารถสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยในการเดินทางโดยเครื่องบินเป็นอย่างมาก และถือได้ว่าเป็นส่วนเสริมในด้านมาตรการด้านความปลอดภัยได้เป็นอย่างดี

6.1.5.3 ด้านรายได้จากผู้โดยสารที่เดินทางเข้าและออกประเทศ รวมทั้งบริษัทสายการบินต่าง ๆ ซึ่งการติดตั้งใช้งานระบบ APPS ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิจะทำให้เกิดผลกระทบในด้านลบกับ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ได้แก่ค่าใช้จ่ายในการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบ โดยใช้งบประมาณ 36.970 ล้านบาท และผลกระทบอีกด้านหนึ่งก็คือผลกระทบด้านบวก ซึ่งได้แก่รายได้จากส่วนแบ่งจากบริษัทผู้ให้บริการเครือข่ายสากล SITA ที่เรียกเก็บจากบริษัทสายการบิน โดยแบ่งให้กับ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ในอัตรา 4.30 บาทต่อผู้โดยสาร 1 คน ซึ่งจากสถิติผู้โดยสารระหว่างประเทศที่เข้ามาใช้บริการ ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งในส่วนของผู้โดยสารขาเข้าและขาออก ในปีงบประมาณ 2549 รวมทั้งสิ้น 35,000,000 คนต่อปี หากคิดเป็นรายได้จะเท่ากับ $35,000,000 \times 4.30 = 150,500,000$ บาทต่อปี

6.1.5.4 การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารระหว่าง สตม. กับบริษัทสายการบิน และ บมจ.ท่าอากาศยานไทย จากเดิมจะต้องส่งทางเอกสารอย่างเป็นทางการให้แก่กันรวมถึงการแจ้งข้อมูลผู้โดยสารต้องห้ามที่ถูกส่งกลับให้กับสายการบินทราบ ซึ่งจำนวนเอกสารมีเป็นจำนวนมาก อีกทั้งการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานจะมีขั้นตอนในการรับ - ส่งเอกสารที่ยุ่งยาก ใช้เวลานาน ซึ่งหากมีการติดตั้งใช้งานระบบ APPS แล้วข้อมูลต่าง ๆ เช่น จำนวนผู้โดยสาร ในแต่ละเที่ยวบิน ทั้งในส่วนของขาเข้าและขาออกจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที (Real-time) ที่มีการเช็คอิน ทำให้สามารถลดเอกสาร (Paper-less) ระหว่างหน่วยงาน

6.1.6 สรุปผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับบุคคล หรือส่วนงานต่างๆ

ผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นกับบุคคล หรือส่วนงานต่างๆ ภายหลังจากการใช้งานระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้าแล้ว โดยแบ่งเป็น 3 ด้านหลักๆด้วยกัน ได้แก่ ด้านขั้นตอนและเวลาในกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านรายได้และค่าใช้จ่าย และด้านการบริหารจัดการดังตารางที่ 6-1

ตารางที่ 6-1

สรุปผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดหลังจากการใช้งานระบบ APPS

ลำดับ	ประเภทผลกระทบ	ผู้ได้รับผลกระทบ	รายละเอียดผลกระทบ
1	ด้านขั้นตอนและเวลาในกระบวนการปฏิบัติงาน	- ผู้โดยสาร - พนักงานบริการ - เจ้าหน้าที่ สตม.	- ขั้นตอนการตรวจบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามจะถูกกระทำที่เคาน์เตอร์เช็คอิน โดยไม่ได้อยู่ในกระบวนการตรวจสอบที่เคาน์เตอร์ สตม.ทั้งขาเข้าและขาออก ซึ่งส่งผลให้ใช้เวลาลดลง - จะเพิ่มขั้นตอนในการตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามโดยใช้เวลา 5 วินาที - ขั้นตอนในการตรวจสอบบัญชีบุคคลเฝ้าดูและบุคคลต้องห้ามจะหายไปขณะที่ผู้โดยสารมาทำการตรวจสอบที่เคาน์เตอร์ ทำให้สามารถลดเวลาลงได้อย่างน้อย 1 นาทีต่อการตรวจผู้โดยสาร 1 ราย

ลำดับ	ประเภทผลกระทบ	ผู้ได้รับผลกระทบ	รายละเอียดผลกระทบ
2	ด้านรายได้/ค่าใช้จ่าย	- ผู้โดยสาร - บริษัทสายการบิน - บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)	- อาจต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นหากท่าอากาศยานหรือบริษัทสายการบินผลักภาระค่าใช้จ่ายในการให้บริการระบบ APPS มาให้ - ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบ APPS ในอัตรา 10.75 บาทต่อผู้โดยสารขาเข้า 1 ราย (กรณีเข้าใช้งานระบบและท่าอากาศยานไม่รับภาระค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ทั้งหมด) - ลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากค่าปรับที่ต้องจ่ายให้กับ สตม. ในกรณีที่ผู้โดยสารต้องห้ามเดินทางมาด้วยในอัตรารายละเอียด 20,000 บาท - เสียค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบ APPS (ด้านลบ) - จะได้รับส่วนแบ่งจากการให้บริการผ่านเครือข่ายสากลในอัตรา 4.30 บาทต่อผู้โดยสารขาเข้า 1 ราย (ด้านบวก)

ลำดับ	ประเภทผลกระทบ	ผู้ได้รับผลกระทบ	รายละเอียดผลกระทบ
3	การบริหารจัดการ	- พนักงานบริการ เช็คอินผู้โดยสาร/ บริษัทสายการบิน - เจ้าหน้าที่ สตม.	- เนื่องจากไม่มีอำนาจหรือกฎหมายรองรับในการกักขัง หน่วงเหนี่ยว หรือควบคุม ผู้โดยสารที่เป็นบุคคลเฝ้าดูและ บุคคลต้องห้ามได้จึงอาจทำให้ พลาดการจับกุม และอาจเกิด ข้อพิพาทกับผู้โดยสารในการที่ ระบุสิทธิการเดินทาง - ด้านความสำคัญในบทบาท หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในการ อนุญาตให้ผู้โดยสารสามารถผ่าน เข้า – ออกประเทศได้เนื่องจาก ขั้นตอนส่วนหนึ่งไปอยู่ที่พนักงาน บริการเช็คอินผู้โดยสาร

ลำดับ	ประเภทผลกระทบ	ผู้ได้รับผลกระทบ	รายละเอียดผลกระทบ
		- บริษัททำอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)	- การจัดการที่ทำให้ผู้โดยสารสามารถผ่านกระบวนการต่าง ๆ ทั้งด้านขาเข้า และขาออก จากท่าอากาศยานโดยใช้เวลาให้น้อยที่สุดได้จะเป็นการสร้างโอกาสในการเพิ่มขีดความสามารถในการใช้พื้นที่ท่าอากาศยานรองรับผู้โดยสารได้อีก - การรับ-ส่งข้อมูลผู้โดยสารจากเดิมที่ต้องมีการรับ-ส่งกันทางเอกสารจะสามารถส่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น จำนวนผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบิน ทั้งในส่วนขาเข้าและขาออกจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันที (Real-time) ที่มีการเชื่อมต่อ ทำให้สามารถลดเอกสาร (Paper-less) ระหว่างหน่วยงานลงได้

6.2 ปัญหาในการศึกษาและวิจัยระบบ

6.2.1 ระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้ายังไม่ได้ถูกใช้งานจริงในประเทศไทยในเวลานี้

เนื่องจากปัจจุบัน ถึงแม้จะเปิดใช้งานท่าอากาศยานสุวรรณภูมิอย่างเป็นทางการแล้ว ตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2549 เป็นต้นมา และมีการติดตั้งระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้าแล้ว แต่ก็ยังไม่มีการใช้งาน เพราะต้องรอความพร้อมของแต่ละหน่วยงาน ที่จะต้องมาทำการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลกันผ่านเครือข่าย อีกทั้งยังขาดความพร้อมทางด้านบุคลากรด้วย ซึ่งต้องมีการอบรมหรือศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบและการใช้งานก่อน เพราะฉะนั้น การศึกษาและวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นเพียงการคาดคะเนผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตกับส่วนต่างๆ โดยอ้างอิงกับข้อมูลและข้อเท็จจริงต่างๆ ตามหลักการและเหตุผลที่ถูกต้อง จึงจำกัดขอบเขตให้สามารถทำได้ในระดับหนึ่งเท่านั้น

6.2.2 พนักงาน / เจ้าหน้าที่ ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบ APPS

เนื่องจากยังไม่มีการใช้งานระบบ APPS จริง ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พนักงานของบริษัทสายการบิน พนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร (Ground Service) รวมถึงเจ้าหน้าที่ของ สทม.ส่วนใหญ่จึงยังไม่ได้รับการอบรมให้ทราบถึงหลักการทำงานและการใช้งานของระบบอย่างจริงจัง

6.2.3 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาและวิจัยระบบงานมีจำกัด

เนื่องจากเวลาที่ใช้ในการทำงานวิจัยชิ้นนี้มีค่อนข้างจำกัด (ส.ค.49 - ธ.ค. 49) ประกอบกับท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เริ่มเปิดให้บริการเชิงพาณิชย์ได้ไม่นาน การปฏิบัติงานต่างๆ ของระบบและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ราบรื่น เท่าที่ควร การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จึงทำได้น้อย ส่งผลให้ผลของการศึกษาและวิจัยไม่สามารถนำเอาไปใช้งานทั้งหมด 100 เปอร์เซ็นต์ได้ คงทำได้เพียงการหยิบเอาไปอ้างอิงหรือนำไปใช้ประโยชน์ได้เพียงบางส่วนเท่านั้น

6.2.4 ข้อมูลบางอย่างเป็นความลับทางราชการ ไม่สามารถเปิดเผยได้

ข้อมูลบางอย่างของ สตม. บริษัทสายการบิน และ บมจ.ท่าอากาศยานไทย ไม่สามารถนำมาเผยแพร่ในที่นี้ได้ เนื่องจากบางเรื่อง หรือข้อมูลบางอย่างเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องจำกัดขอบเขตการศึกษาเฉพาะในส่วนที่เปิดเผยได้เท่านั้น

6.3 ข้อเสนอแนะและการวิจัยเพิ่มเติม

จากการที่ได้ทำการศึกษาและวิจัยกรณีศึกษา ผลกระทบของการนำระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้ามาใช้งานในสนามบินสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมดังนี้

1. เนื่องจากผลที่ได้รับจากการนำระบบตรวจสอบผู้โดยสารล่วงหน้า มาติดตั้งใช้งานนั้นมีผู้ที่ได้รับประโยชน์ไม่เฉพาะแค่ผู้โดยสาร บริษัทสายการบิน พนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และ บมจ. ท่าอากาศยานไทย เท่านั้น หากยังเป็นประโยชน์อย่างมหาศาลต่อประเทศชาติโดยรวม ดังนั้น ทั้งภาครัฐ บริษัทสายการบิน สตม. และ บมจ. ท่าอากาศยานไทย จะต้องร่วมกันรับผิดชอบต่อค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยไม่ควรผลักภาระไปอยู่กับผู้โดยสาร

2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้กับพนักงานบริการเช็คอินผู้โดยสาร บริษัทสายการบิน เจ้าหน้าที่ สตม. และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ถึงความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน ซึ่งย่อมจะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน

3. เนื่องจากพนักงานบริการเช็คอินให้กับผู้โดยสาร ไม่มีอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายในการจำกัดสิทธิ เสรีภาพของบุคคลในการที่จะอนุญาต – ไม่อนุญาตให้บุคคลเข้าหรือออกประเทศได้ และมีความเห็นว่า ควรที่จะจัดเตรียมระบบหรืออุปกรณ์เพื่อให้สามารถแจ้งเหตุไปยังเจ้าหน้าที่ สตม. ให้สามารถเข้ามาควบคุมหรือจับกุมบุคคลที่อยู่ใน Black List ที่เข้ามาทำการเช็คอินได้

4. ท่าอากาศยานควรจะมี อำนาจและบทบาท อย่างมากในฐานะเสมือนเจ้าของ พื้นที่ ในการควบคุมและติดตามให้เกิดการใช้งานระบบ APPS ได้อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร

5. การศึกษาและวิจัยเพิ่มเติมควรจะทำหลังจากมีการใช้งานระบบ APPS ไปแล้ว เพื่อจะได้ข้อมูลที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง จะได้สามารถวิเคราะห์ได้อย่างถูกต้องและตรงจุดของปัญหามากกว่านี้



จ่านักหอสมุด