



กัลยา ยืนยง

## 1เดือนต้องจบ

**ก**่อนหน้าไม่กี่วัน โลกโซเชียลได้มีการแพร่ภาพผู้โดยสารปริมาณหนาแน่นมากบริเวณจุดตรวจรับการตรวจหนังสือเดินทางขาเข้า ด้านสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) ของสนามบินสุวรรณภูมิ พร้อมทั้งระบุว่าสุวรรณภูมิแตก เพราะนักท่องเที่ยวแห่เข้าไทย เนื่องจากเป็นภาพที่ไม่เคยปรากฏมานานนับตั้งแต่สถานการณ์โควิดระบารุนแรงเป็นระยะเวลาเกือบ 3 ปี ซึ่งปัจจุบันพบนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าไทยแนวโน้มสูงขึ้นเรื่อยๆ หลังสถานการณ์โควิด

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางอำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยว หัวเรือใหญ่กระทรวงคมนาคม ศักดิ์สยาม ชิดชอบ ในฐานะกำกับดูแลบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ทอท. ได้ลงพื้นที่ตรวจสอบเพื่ออำนวยความสะดวกผู้โดยสารขาเข้าและขาออก รวมถึงบริเวณจุดตรวจหนังสือเดินทางผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ

ซึ่งหลังจากตรวจบริเวณที่เคยมีปัญหาแออัด พบผู้โดยสารได้รับการบริการที่สะดวกรวดเร็ว โดยใช้เวลารอคิวเพื่อตรวจหนังสือเดินทางเฉลี่ย 15 นาทีต่อคน และใช้เวลาหน้าจุดตรวจหนังสือเดินทาง 60 วินาทีต่อคน แต่ยังมีปัญหาเครื่องตรวจหนังสือเดินทางอัตโนมัติไม่สามารถสแกนหนังสือเดินทางผู้โดยสารชาวไทยบางคนได้ ต้องแก้ไขโดยให้ไปตรวจหนังสือเดินทางผ่านเคาน์เตอร์ตามปกติ

และเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดความแออัดบริเวณจุดตรวจหนังสือเดินทางผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ ทางสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (ตม.) ได้จัดเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกเคาน์เตอร์ ส่วนเรื่องของอัตรากำลังที่ไม่พอนั้น ตม.ได้เกลี้ยเจ้าหน้าที่จากสนามบินนานาชาติอื่นที่ยังมีผู้โดยสารไม่หนาแน่น มาช่วยบริการที่สุวรรณภูมิก่อนในช่วงดำเนินการเรื่องการเพิ่มอัตรากำลัง

แม้ว่าบริเวณหน้า ตม.จะแก้ไขปัญหาได้ แต่กลับมีปัญหาที่จุดอื่นตามมา คือ บริเวณรับกระเป๋าสัมภาระมีความล่าช้า เนื่องจากปัจจุบันบริษัทผู้ให้บริการภาคพื้นที่ยให้บริการ

อยู่ในปัจจุบัน 2 แห่ง ได้แก่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) และบริษัท บริการภาคพื้นการบินกรุงเทพเวสต์ไวด์ โฟลท์เซอร์วิส จำกัด (Bangkok Flight Services: BFS) ประสบปัญหาขาดแคลนบุคลากรและอุปกรณ์ ทำให้การบริการขนถ่ายกระเป๋าสัมภาระขาเข้ามีความล่าช้าในบางเที่ยวบิน โดย BFS ลำเลียงกระเป๋าสัมภาระมาถึงผู้โดยสารใช้เวลาเฉลี่ย 25 นาที ขณะที่บริษัท การบินไทยฯ ใช้เวลามากกว่า 30 นาที บางเที่ยวบินใช้เวลารอนานสุดประมาณ 1.30 ชั่วโมง เกินเป้าหมายสถิติเดิมก่อนเกิดโควิด-19 เมื่อปี 62 ที่ผู้โดยสารใช้เวลารอกระเป๋าไม่เกิน 30 นาที

ดังนั้นในฐานะที่กำกับดูแล ศักดิ์สยาม ชิดชอบ สั่งด่วนให้ปลัดกระทรวงคมนาคม ชัยธรรม พรหมศร เรียก 2 บริษัท ผู้ให้บริการภาคพื้นมาหารือเกี่ยวกับกระบวนการทำงานทั้งหมดว่ายังมีข้อจำกัดใดบ้างในการให้บริการ และจะมีวิธีแก้ปัญหาอย่างไร โดยให้จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

พร้อมระบุอย่างชัดเจนว่า ต้องแก้ไขทันที 1 เดือน ต้องจบ หากสามารถแก้ไขทำให้บริการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ คือ ต้องไม่เกิน 30 นาที ก็ยินดีให้ดำเนินการให้บริการต่อไป และยิ่งย้ำอีกว่าหากไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จะมีการเพิ่มผู้ให้บริการรายใหม่เข้ามาดำเนินการ

อย่างไรก็ตาม เมื่อจุดตรวจคนเข้าเมืองแก้ปัญหาแออัดได้แล้ว ก็ไม่ควรที่จะให้ปัญหาอรับกระเป๋าเป็นคอขวดอีกทำให้ผู้โดยสารไม่ได้รับความสะดวก ขณะนี้การท่องเที่ยวเริ่มฟื้นตัว นักท่องเที่ยวต่างชาติเริ่มทยอยเดินทางเข้ามาเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น จะเห็นได้จากเดือน พ.ย.2565 ที่มีผู้โดยสารรวม 1.15 แสนคน/วัน และมีนักท่องเที่ยวเดินทางผ่านสนามบินแล้ว 3 ล้านคน และในเดือน ธ.ค.นี้คาดการณ์ว่าจะมีจำนวนผู้โดยสารระหว่างประเทศและภายในประเทศรวมประมาณ 1.3 แสนคน/วัน เพิ่มขึ้น 13%

ยังไม่แนบรวมในปี 2566 ที่การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยคาดการณ์ว่าตั้งแต่ไตรมาสที่ 1 ปี 2566 เป็นต้นไปจะได้เห็นนักท่องเที่ยวเงินเดินทางมาประเทศไทย ดังนั้นจึงจำเป็นต้องวางแผนล่วงหน้าเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวให้ได้รับความสะดวก

เพราะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นหน้าตาของประเทศ และเป็นประตูบานแรกที่ก้าวเข้ามา หากจะสร้างภาพจำที่ดีก็ควรจะเริ่มจากการอำนวยความสะดวกสบายจากสนามบิน.