

# ปัญหาของพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของสายการบินอุซเบกิสถาน<sup>1</sup>

ภิรมย์ โคตรพันธ์<sup>2</sup>

พีระพงศ์ ภัคศิริ<sup>3</sup>

มุฮัมหมัดอิลยาส หล้าปรัง<sup>4</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมือง (2) เพื่อศึกษาปัญหาผู้โดยสารที่เดินทางเข้าไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน (3) เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน โดยทำการศึกษาจากพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ จำนวน 7 คน ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกที่มีการออกแบบโครงสร้างของข้อคำถามการสัมภาษณ์แบบชี้นำกล่าวคือเป็นการสัมภาษณ์ปลายเปิดทำให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลาย สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์และสรุปแยกแยะประเด็นได้เป็นข้อค้นพบ

ผลการวิจัยพบว่า (1) เพื่อให้การบริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองมีประสิทธิภาพที่ดีนั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองต้องมีความรู้ความสารถในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาขอรับบริการประกอบกับการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและเข้าใจในหน้าที่ของตนเอง (2) ปัญหาผู้โดยสารที่เดินทางเข้าไทยของสายการบินอุซเบกิสถานที่พบมากที่สุดจะเป็นในเรื่องของการสื่อสารระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่กับผู้โดยสารทำให้เกิดความเข้าใจกัน ปัญหาที่สองจะเกี่ยวข้องกับผู้โดยสารที่ประพฤติกรรมผิดจนทำให้เป็นบุคคลต้องห้ามตามพรบ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 ปัญหาที่สามจะเกี่ยวกับหนังสือเดินทางไม่ถูกต้องและสมบูรณ์ และปัญหาสุดท้ายเป็นในเรื่องของผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมมีนเมาทำให้เป็นอุปสรรคการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (3) แนวทางในการพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมือง คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองควรดำเนินการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำสายการบินอุซเบกิสถานเมื่อพบกับกรณีปัญหาในด้านต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานบริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองเกิดความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง

<sup>1</sup> บทความเรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “ปัญหาของพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของสายการบินอุซเบกิสถาน” ซึ่งได้ผ่านการสอบเรียบร้อยแล้ว โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระพงศ์ ภัคศิริ

<sup>2</sup> นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สำหรับผู้นำภาครัฐและภาคเอกชน รุ่นที่ 16 คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>3</sup> อาจารย์ ภาควิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

<sup>4</sup> อาจารย์ ภาควิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สายการบินอุซเบกิสถานเป็นสายการบินประจำชาติอุซเบกิสถาน โดยเป็นสายการบินเชิงพาณิชย์ขนส่งผู้โดยสารเดินทางไปทั่วโลก โดยมีเที่ยวบินบินตรงจากสนามบินในกรุงทาสเคนต์ประเทศอุซเบกิสถานมายังสนามบินสุวรรณภูมิประเทศไทยปกติจะมี 3 เที่ยวบินต่อสัปดาห์สำหรับช่วงฤดูร้อน (Summer) คือช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนตุลาคมของทุกปีเนื่องจากมีผู้โดยสารเดินทางเป็นจำนวนมากจึงทำให้มีการลดเที่ยวบินลง และจะมีเที่ยวบินเพิ่มเป็น 5 เที่ยวบินต่อสัปดาห์ในช่วงฤดูหนาว (Winter) คือช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนมีนาคมของทุกปีในช่วงฤดูหนาวนี้จะมีนักท่องเที่ยวมาเที่ยวยังประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาผู้โดยสารเดินทางเข้าประเทศไทยของสายการบินอุซเบกิสถานในหลายรูปแบบ ซึ่งประกอบไปด้วย การติดต่อสื่อสารกับพนักงานเจ้าหน้าที่ การกรอกเอกสารในการรับบริการในพิธีการตรวจคนเข้าเมือง รวมไปถึงพฤติกรรมต่างๆของผู้โดยสารชาวอุซเบกิสถานที่ทำให้เกิดปัญหาขึ้นหลายประการ

เพื่อเป็นการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้โดยสารในการเดินทางเข้ามายังประเทศไทยของสายการบินอุซเบกิสถานรวมถึงการพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมือง ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญที่จะนำรูปแบบการให้บริการรวมถึงการพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองไปปฏิบัติใช้กับผู้โดยสารที่จะเดินทางเข้ามายังประเทศไทยเพื่อให้ได้รับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของประเทศไทยและเป็นการลดปัญหาในการดำเนินการพิธีการตรวจคนเข้าเมือง

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมือง
2. เพื่อศึกษาปัญหาผู้โดยสารเดินทางเข้าไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน

## ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา งานวิจัยนี้ศึกษาปัญหาพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของสายการบินอุซเบกิสถาน
2. ขอบเขตพื้นที่และประชากร
  - 2.1 พื้นที่ที่ทำการศึกษา ได้แก่ สนามบินสุวรรณภูมิ
  - 2.2 ประชากรในการศึกษา พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมือง (ไม่ประสงค์ออกนาม) จำนวน

## นิยามศัพท์

สายการบิน คือ องค์กรหรือผู้ประกอบการธุรกิจการขนส่งทางอากาศที่มีการได้รับใบรับรองการดำเนินงานทางอากาศหรือใบอนุญาตที่ออกโดยสถาบันกิจการการบินเชิงพาณิชย์หรือที่เรียกกันว่า ICAO ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการแก่บุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการต่อสายการบินนั้นๆ

พิธีการเดินทางเข้าและออกประเทศ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติในการเดินทางเข้าประเทศโดยจะมีทั้งขาเข้าและขาออก การเดินทางเข้าประเทศสามารถแบ่งผู้โดยสารได้เป็น 3 ประเภท คือ ผู้โดยสารขาลง ผู้โดยสารเปลี่ยนเครื่อง ผู้โดยสารผ่าน

สายการบินอุซเบกิสถาน เป็นสายการบินแห่งชาติของประเทศอุซเบกิสถาน ใช้รหัสสายการบิน คือ HY ก่อตั้งขึ้นในปี 1992 มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ในเมืองหลวงทาชเคนต์และมีจุดหมายปลายทางกว่า 60 แห่ง

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน
2. ทำให้ทราบถึงแนวทางการแก้ปัญหาของการเกิดปัญหาผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน
3. ทำให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทย

## แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องปัญหาของพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของสายการบินอุซเบกิสถานนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ประกอบเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการและอุตสาหกรรมการบิน
2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์
4. ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนพิธีการตรวจคนเข้าเมือง
5. ข้อมูลเกี่ยวกับสายการบินอุซเบกิสถาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีรายละเอียดในการศึกษา ดังนี้

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research)

โดยใช้กระบวนการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารหรือการวิจัยเชิงเอกสารและการทบทวน แนวความคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการเดินทางเข้าประเทศไทยที่เกิดในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งเริ่มต้นจากการศึกษาข้อความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับเนื้อหาของแนวความคิดในทางทฤษฎีเกี่ยวกับ ปัญหาของผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทย ในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิของสายการบินอุษเบกิสถาน

## 2. การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview)

เป็นการสัมภาษณ์กับพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองในลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งเป็น กระบวนการวิจัยที่มีความยืดหยุ่นและเปิดกว้างหรือมีการนำคำถามมาประกอบในการชี้แจง คำสั่งให้ ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายในมิติต่างๆและข้อเท็จจริงในทางปฏิบัติ ที่มีทั้งมิติของความลึกและ มิติของความกว้างในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาของผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทยของสายการบินอุษเบกิสถานที่ เกิดในพื้นที่สนามบินสุวรรณภูมิ

## สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลด้านเอกสารและการสัมภาษณ์เรื่องปัญหาของพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของสาย การบินอุษเบกิสถาน สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

### 1. รูปแบบการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมือง

การศึกษาวินิจฉัยพบว่ามีรูปแบบการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองต้องเป็นไปตาม พรบ. คน เข้าเมือง พ.ศ. 2522 ว่าด้วยบุคคลต่างด้าวที่เดินทางเข้าประเทศ พนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมีความรู้ความสามารถ ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มาขอรับบริการการตรวจลงตรา (Visa) หรือการขอการตรวจตราลงที่ สนามบิน (Visa On Arrival) ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องเป็นผู้ให้บริการที่ดีและเข้าใจใน หน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติหน้าที่ต่อผู้โดยสารที่มาขอรับบริการ ซึ่งต้องมีลักษณะการให้บริการด้วย ความรวดเร็ว มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้โดยสาร มีความรักในงานบริการและให้ความสำคัญต่อผู้โดยสารที่เดิน มาขอรับบริการ การตรวจลงตราเข้าประเทศ

ในเรื่องของการบริหารจัดการสายการบินนั้นจะต้องให้ความสำคัญในด้านการบริการเป็นหลัก ซึ่ง เมื่อนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการมาวิเคราะห์จะเห็นว่าการบริการนั้นเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการ ดำเนินการของธุรกิจในด้านต่างๆ ซึ่งธุรกิจ สายการบินนั้นจะประกอบไปด้วยผู้ให้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่ ประจำสายการบิน และผู้รับบริการจะเป็นลูกค้าหรือผู้โดยสารสายการบินนั้นๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการ บริการที่ดีที่สุดจะต้องอาศัยการบริการที่มีคุณภาพ ตามงานวิชาการของดังเช่น การสร้างความประทับใจ ให้กับผู้โดยสารซึ่งมาจากการปฏิบัติพื้นฐานของเจ้าหน้าที่สายการบิน โดยเริ่มจากการสร้างบุคลิกภาพที่ดี ทั้งในเรื่องการแต่งกายควรใส่เครื่องแบบของสายการบิน ต่อมาจะเป็นในเรื่องของพฤติกรรมและการ แสดงออกควรจะมีการแสดงออกในลักษณะที่เป็นมิตรและมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้โดยสาร เพื่อเป็นการสร้าง ความประทับใจและตอบสนองความพึงพอใจแก่ผู้โดยสาร

## 2. ปัญหาผู้โดยสารที่เดินทางเข้าไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน

ปัญหาที่พบมากที่สุดจะเป็นในเรื่องของการสื่อสารเนื่องจากผู้โดยสารส่วนใหญ่ที่เดินทางโดยสายการบินอุซเบกิสถานนั้นจะเป็นชาวอุซเบก โดยสังเกตได้จากการคนกลุ่มนี้จะถือหนังสือเดินทางประเทศอุซเบกิสถาน ซึ่งไม่ใช่ภาษาอังกฤษที่เป็นภาษาสากลในการสื่อสารกับพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันและเกิดปัญหาอื่นตามมาอีกมากมาย

ปัญหาต่อมาจะเป็นในลักษณะของบุคคลต้องห้าม เช่น การเดินทางเข้ามาเพื่อประกอบอาชีพขายแรงงาน การค้าประเวณี และมีพฤติกรรมในการเดินทางเข้ามายังประเทศไทยในลักษณะของการตรวจลงตรา (Visa Run) กล่าวคือ ผู้ที่เคยได้รับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมืองบริเวณอื่นๆของประเทศไทยที่มีการให้บริการตรวจลงตรา เมื่อผู้โดยสารได้อาศัยอยู่ครบกำหนดระยะเวลาที่อนุญาตแล้วได้เดินทางออกจากประเทศไทยซึ่งจะเป็นบริเวณชายแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อทำการขอรับการตรวจลงตราประเภทนักท่องเที่ยวที่ประเทศเพื่อนบ้าน หลังจากนั้นจึงเดินทางกลับเข้ามายังประเทศไทย และพำนักอยู่เต็มตามกำหนดระยะเวลาของการตรวจลงตรา (Visa) หลังจากนั้นได้กระทำการพฤติกรรมแบบเดิมต่อไป โดยการเดินทางหมุนเวียนไปยังประเทศอื่นๆบริเวณชายแดนประเทศไทยทำให้สามารถอาศัยอยู่ในประเทศไทยได้ในระยะเวลายาวนาน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเชื่อได้ว่าเป็นการเดินทางเข้ามาเพื่อลักลอบทำงานขายแรงงานหรือทำการค้าประเวณี ทำให้เป็นบุคคลต้องห้ามตาม พรบ. คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 ปัญหาอีกด้านจะเกี่ยวกับในเรื่องของหนังสือเดินทาง ซึ่งเป็นกรณีที่ผู้โดยสารถือหนังสือเดินทางที่มีอายุน้อยกว่า 6 เดือน โดยไม่เป็นไปตามที่ พรบ. คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 กำหนดไว้ กล่าวคือ หนังสือเดินทางนั้นต้องมีอายุการใช้งานเกิน 6 เดือน โดยนับจากวันที่ได้รับการตรวจลงตราจนถึงวันหมดอายุการใช้งานของหนังสือเดินทาง อีกกรณีคือการที่ผู้โดยสารไม่มีหนังสือเดินทางหรือเอกสารใช้แทนหนังสือเดินทางที่ถูกต้องและสมบูรณ์หรือมีหนังสือเดินทางที่ไม่ได้รับการตรวจลงตราจากสถานทูตหรือสถานกงสุลไทยในต่างประเทศ

ปัญหาสุดท้ายจะเป็นในเรื่องของผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมมีนเมาและกระทำการไม่เคารพต่อสถานที่และเจ้าหน้าที่พนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้โดยสารลักษณะนี้จะต้องได้รับการว่ากล่าวตักเตือนและเจ้าหน้าที่สายการบินต้องดำเนินการเข้ามาเจรจาต่อรองและให้คำแนะนำต่อผู้โดยสาร

## 3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองของผู้โดยสารที่เดินทางเข้าประเทศไทยของสายการบินอุซเบกิสถาน

3.1 แนวทางพัฒนาในการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองในประเด็นการสื่อสารของพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองนั้น จะต้องดำเนินการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำสายการบินอุซเบกิสถานเพื่อรับทราบถึงปัญหาการสื่อสารต่อผู้โดยสารที่ใช้ภาษารัสเซียหรือภาษาถิ่น เพื่อที่จะให้เจ้าหน้าที่ประจำสายการบินอุซเบกิสถานเข้ามาช่วยเหลือผู้โดยสาร โดยการให้คำแนะนำถึงแนวทางในการปฏิบัติตนเพื่อการขอรับบริการในเรื่องการตรวจลงตรา (Visa) เข้าประเทศไทย

3.2 แนวทางพัฒนาการให้บริการและพิธีการตรวจคนเข้าเมืองในเรื่องของบุคคลต้องห้ามตาม พรบ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองนั้นจะต้องดำเนินการติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ประจำสายการบินอุษเบกิสถานให้รับทราบเมื่อพบกรณีปัญหาบุคคลต้องห้าม และดำเนินการรับตัวผู้โดยสารที่เป็นบุคคลต้องห้ามเพื่อผลักดันออกนอกประเทศโดยทางสายการบินอุษเบกิสถานจะเป็นผู้รับผิดชอบในด้านการดำเนินการผลักดันผู้โดยสารที่เป็นบุคคลต้องห้ามออกจากประเทศไทย โดยสายการบินอุษเบกิสถานจะต้องดำเนินการ โดยใช้ระยะเวลาเร็วที่สุด

3.3 สายการบินอุษเบกิสถานควรดำเนินการคัดกรองผู้โดยสารก่อนกระทำการออกบัตรโดยสารก่อนขึ้นเครื่องมายังประเทศไทย ประกอบกับให้เจ้าหน้าที่ประจำสายการบินอุษเบกิสถานควรให้คำแนะนำต่อผู้โดยสารในขั้นตอนการกรอกรายละเอียดเอกสารต่างๆ เพื่อเป็นการเตรียมการขอรับการตรวจลงตรา รวมไปถึงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำสายการบินอุษเบกิสถานในบริเวณด่านตรวจคนเข้าเมืองเพื่อทำหน้าที่แนะนำและสื่อสารต่อผู้โดยสารที่ขอการตรวจลงตราที่สนามบิน (Visa On Arrival) เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้อง

## อภิปรายผล

ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นนั้นมาจากหลายด้าน โดยปัญหาของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองซึ่งเป็นผู้ให้บริการและผู้โดยสารเปรียบเสมือนเป็นผู้รับบริการ จะเห็นว่าปัญหาในด้านการสื่อสารนั้นจะมีความสำคัญอย่างยิ่งในด้านของธุรกิจสายการบิน เพราะฉะนั้นเจ้าหน้าที่ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการสื่อสารต่อผู้โดยสารเพื่อทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ จะเห็นว่าทฤษฎีการสื่อสารนั้นมีความเกี่ยวข้องกับกรณีศึกษาข้างต้นโดยตรง ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนางสาวฐิติรัตน์ นุ่มน้อย กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการสื่อข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลต่างๆไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารและระหว่างพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการสื่อสารนั้นมีความสำคัญอย่างมากเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อชาวต่างชาติและการให้เกียรติ ทำให้ชาวต่างชาติสนใจเข้ามาเที่ยวเมืองไทยมีความประทับใจในการให้บริการของพิธีการตรวจคนเข้า-ออกเมื่อ ซึ่งมีความสอดคล้องในงานวิจัยของนางสาวพวงมาลัย รักษาจิต โดยกล่าวว่าคุณภาพบริการจะมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของผู้ใช้และมาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน การบริการที่มีคุณภาพ คือ บริการที่มีลักษณะทางคุณภาพ ได้แก่ ความสะอาด รวดเร็ว ที่สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังคุณภาพที่จะได้รับและสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ

ในประเด็นต่อมาจะเป็นลักษณะในเรื่องของบุคคลต้องห้าม เช่น ไม่มีปัจจัยยังชีพตามสมควรแก่กรณีที่เข้ามาในราชอาณาจักร การเข้ามาเพื่อทำการค้าประเวณี ซึ่งไม่ตรงจุดประสงค์การตรวจลงตราและมีพฤติกรรมในการเดินทางเข้ามายังประเทศไทยในลักษณะการตรวจลงตรา(Visa Run ) กล่าวคือ ผู้ที่เคยได้รับการตรวจลงตรา ณ ช่องทางอนุญาตของด่านตรวจคนเข้าเมืองบริเวณอื่นๆของประเทศไทยที่มีการให้บริการ

ตรวจลงตรา เมื่อผู้โดยสารได้อาศัยอยู่ครบกำหนดระยะเวลาที่อนุญาตแล้วได้เดินทางออกจากประเทศไทย ซึ่งจะเป็นบริเวณชายแดนที่ติดต่อกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อทำการขอรับการตรวจลงตราประเภท นักท่องเที่ยวที่ประเทศเพื่อนบ้านหลังจากนั้นจึงเดินทางกลับเข้ามายังประเทศไทย โดยการเดินทาง หมุนเวียนไปยังประเทศอื่นๆบริเวณชายแดนประเทศไทยทำให้สามารถอาศัยอยู่ในประเทศไทยได้ใน ระยะเวลายาวนาน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเชื่อได้ว่าเป็นการเข้ามาเพื่อลักลอบทำงานขายแรงงานหรือทำ การค้าประเวณีจึงทำให้เป็นบุคคลต้องห้ามตาม พรบ.คนเข้าเมือง พ.ศ.2522 ซึ่งการแก้ปัญหาในประเด็นนี้ ต้องดำเนินการส่งตัวบุคคลต้องห้ามกลับไปยังประเทศต้นทางที่เดินทางมาและดำเนินการแจ้งเจ้าหน้าที่ ประจำสายการบินอุซเบกิสถานที่นำผู้โดยสารเข้ามายังประเทศ ปัญหาอีกด้านจะเป็นในเรื่องของผู้โดยสารที่มีพฤติกรรมมึนเมาและกระทำการไม่เคารพต่อสถานที่และเจ้าหน้าที่พนักงานตรวจคนเข้าเมือง ผู้โดยสาร ลักษณะนี้จะต้องได้รับการว่ากล่าวตักเตือนและเจ้าหน้าที่สายการบินต้องดำเนินการเข้ามาเจรจาต่อรองและ ให้คำแนะนำต่อผู้โดยสาร ซึ่งสายการบินอุซเบกิสถานควรคัดกรองผู้โดยสารก่อนออกบัตรโดยสารขึ้น เครื่องมายังประเทศไทยประกอบกับให้เจ้าหน้าที่ประจำสายการบินอุซเบกิสถานให้คำแนะนำผู้โดยสารใน การกรอกรายละเอียดเอกสารต่างๆ เมื่อนำทฤษฎีบริหารเชิงสถานการณ์มาวิเคราะห์กับประเด็นนี้จะพบว่า การบริหารเชิงสถานการณ์จะเป็นการบริหารจัดการที่จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในลักษณะต่างๆที่จะเกิดขึ้น จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่จะมีผลกระทบต่อการทำงานของสายการบินอุซเบกิสถาน โดยในประเด็น นี้เจ้าหน้าที่ประจำสายการบินต้องมีมาตรการในการควบคุมและหาแนวทางเพื่อเป็นการรองรับกับปัญหา สถานการณ์ที่คาดไม่ถึงที่สามารถเกิดขึ้นได้

### ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไม่สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็นและครบถ้วน เนื่องจากเป็น ข้อมูลทางราชการตรวจคนเข้าเมืองและบางข้อมูลไม่สมควรเปิดเผยต่อสาธารณะชน
2. เมื่อได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์พอใจอย่างลึกซึ้งแล้วนั้น เนื้อหาส่วนใหญ่ จะเป็นในเรื่องของการการบริหารองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นข้อมูลใน วงกว้างเกินไปไม่ค่อยตรงประเด็นกับ ธุรกิจบริการสนามบินเท่าที่ควร และนำมาประยุกต์ใช้เพื่อประกอบการวิเคราะห์ได้น้อย
3. สายการบินอุซเบกิสถานควรที่จะมีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในด้านการสื่อสารโดยการ จัดให้มีการอบรมภาษาต่างประเทศเพิ่มเติม
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการผู้โดยสารที่มา ขอรับบริการและขาดความรวดเร็วในการทำงาน รวมไปถึงพื้นที่ให้บริการมีจำนวนจำกัดไม่สามารถรองรับ ผู้โดยสารปริมาณมากได้

## บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. (2537). *วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตร์รัตน์ นุ่มน้อย. (2554). *การสื่อสารเพื่อการจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร กรณีศึกษา ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, คณะภาษาและการสื่อสาร (การสื่อสารประยุกต์)
- บุญเลิศ จิตตั้งวัฒนา. (2535). *อุตสาหกรรมการบิน* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559) *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ
- พวงมาลัย รักษาจิต. (2554) *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าผาไม่ อำเภอมะนังน้อย จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
- รัฐนันท์ พุกภักดี. (2557) *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการชาวไทยที่มีต่อสายการบินไทย*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะมนุษยศาสตร์และการจัดการการท่องเที่ยว
- โรงเรียนจตุพัฒนา กรุงเทพฯ. (2552) *แนวคิดการบริหารการจัดการ*. ค้นเมื่อ 29 ธันวาคม 2561, จาก <https://sites.google.com/site/jatupatschool/ed461>
- วชิรวัชร งามละม่อม. (2558). *ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, จาก [http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post\\_5.html](http://learningofpublic.blogspot.com/2015/09/blog-post_5.html)
- วาสิตา บุญสาธิต. (2561). *การสื่อสารเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมยศ วัฒนาภมลชัย. (2559). *ธุรกิจสายการบิน* (พิมพ์ครั้งที่ 21). ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- อดิสร ก้อนคำ. (2552). *แนวคิดทฤษฎีการบริหารเชิงสถานการณ์*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2562, <https://www.kroobannok.com/20420>