

FACTORS INFLUENCING THE OPERATIONAL EFFICIENCY OF CUSTOMS OFFICERS IN INSPECTING AND SUPPRESSING ILLEGAL GOODS SMUGGLING IN PASSENGER SERVICE SECTION AT DON MUEANG INTERNATIONAL AIRPORT

Woraporn VATITPUN¹

1 Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

ABSTRACT

This research aims to: 1) study the level of operational efficiency in inspecting and suppressing illegal goods smuggling by customs officers at Don Mueang International Airport, 2) examine the levels of factors influencing this efficiency, and 3) analyze specific factors that impact operational performance. The study employed a quantitative research methodology, utilizing a questionnaire to collect data from a population of 48 customs officers in the Passenger Service Section. The research instrument demonstrated a high reliability with a Cronbach's Alpha of 0.945. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, and Multiple Regression Analysis. The research findings revealed: The respondents' perceptions toward all four influencing factors—Personnel, Management, Technology, and Work Environment—were at a "High" level, with the Personnel factor receiving the highest mean score ($\bar{X} = 4.35$). Regarding operational efficiency, the results showed "Highest" levels in Quality of Performance ($\bar{X} = 4.63$) and Speed ($\bar{X} = 4.524$). Hypothesis testing through Multiple Regression Analysis indicated that Personnel factors and Technological factors are the primary predictors significantly influencing efficiency at a statistical significance level of .05. Collectively, the studied factors could predict operational efficiency by 83.0% ($R^2 = 0.830$). These findings provide a valuable framework for administrators to improve management practices and enhance the capabilities of customs officers in passenger services.

Keywords: Operational Efficiency, Illegal Goods Smuggling, Customs Officers, Don Mueang International Airport, Personnel Factors, Technological Factors

CITATION INFORMATION: Vatitpun, W. (2026). Factors Influencing the Operational Efficiency of Customs Officers in Inspecting and Suppressing Illegal Goods Smuggling in Passenger Service Section at Don Mueang International Airport. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 27.

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

วรพร วาতিตพันธ์¹

¹ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปราม การลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง 2) ศึกษาระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 3) วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย การวิจัยครั้งนี้เป็นกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากประชากรเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 48 คน เครื่องมือที่ใช้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.945 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี และด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับ "มาก" ทุกด้าน โดยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.35$) ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพบว่าอยู่ในระดับ "มากที่สุด" ในด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.63$) และด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.524$) ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร และ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยทั้งหมดสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 83.0 ($R^2 = 0.830$) ผลการศึกษานี้ช่วยให้ผู้บริหารสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปราม, การลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย, เจ้าหน้าที่ศุลกากร, ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง, ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

ข้อมูลการอ้างอิง: วรพร วาติตพันธ์. (2569). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 27.

บทนำ

การควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้านำเข้าระหว่างประเทศเป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงานศุลกากรทั่วโลก เนื่องจากมีบทบาทในการจัดเก็บรายได้ของรัฐ อำนวยความสะดวกทางการค้า และป้องกันการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายที่อาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัยของสังคม และสุขภาพของประชาชน โดยเฉพาะท่าอากาศยานนานาชาติซึ่งเป็นจุดผ่านแดนที่มีผู้โดยสารและการเคลื่อนย้ายสินค้าจำนวนมาก จึงมีความเสี่ยงต่อการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายในรูปแบบต่างๆ เช่น ยาเสพติด สินค้าละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา สัตว์ป่าคุ้มครอง และของต้องห้ามหรือของต้องจำกัด ซึ่งเป็นความท้าทายสำคัญของการบริหารงานศุลกากรในปัจจุบัน (United Nations Office on Drugs and Crime [UNODC], 2022; World Customs Organization [WCO], 2023)

ภายหลังการฟื้นตัวของการเดินทางระหว่างประเทศ ปริมาณผู้โดยสารและเที่ยวบินเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ภารกิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความซับซ้อนและมีภาระงานสูงขึ้น การปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องรักษาสมดุลระหว่างการอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสารที่ปฏิบัติตามกฎหมายกับการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยการบริหารจัดการที่เหมาะสม การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ความเสี่ยงและการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการบริหารที่ยึดผลสัมฤทธิ์ การนำเทคโนโลยีมาใช้ และการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ (Hood, 1991) ขณะเดียวกัน แนวคิดด้านการจัดการองค์การชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลจากหลายปัจจัย ได้แก่ ศักยภาพของบุคลากร การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งล้วนส่งผลต่อคุณภาพ ความรวดเร็ว และผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน (Robbins & Judge, 2017) นอกจากนี้ การบริหารงานศุลกากรสมัยใหม่ยังให้ความสำคัญกับการบริหารความเสี่ยง การใช้ข้อมูลข่าวกรอง และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการควบคุมชายแดนควบคู่กับการอำนวยความสะดวกทางการค้า (Jeong et al., 2022)

แม้ว่าจะมีการศึกษาด้านการบริหารงานศุลกากรและการบริหารความเสี่ยงในหลายประเทศ แต่การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสารในบริบทของประเทศไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมืองซึ่งเป็นด่านศุลกากรที่มีปริมาณผู้โดยสารระหว่างประเทศจำนวนมาก การศึกษานี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยด้านบุคลากร การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลการวิจัยคาดว่าจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในเชิงวิชาการและเชิงปฏิบัติ โดยช่วยขยายองค์ความรู้ด้านการบริหารภาครัฐและการบริหารงานศุลกากร ตลอดจนเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบาย การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การยกระดับเทคโนโลยี และการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย อันจะนำไปสู่การเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความปลอดภัยของสังคม และการอำนวยความสะดวกทางการค้าของประเทศอย่างยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานศุลกากรเป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบการค้า การเดินทางระหว่างประเทศ และภัยคุกคามจากอาชญากรรมข้ามชาติ ทำให้การตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายต้องอาศัยการบูรณาการทรัพยากรหลายด้าน ทั้งบุคลากร เทคโนโลยี การบริหารจัดการ และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน โดยงานวิจัยนี้พัฒนากรอบแนวคิดจากทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์ แนวคิดการบริหารงานศุลกากรสมัยใหม่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) ปัจจัยด้านบุคลากร (Personnel Factors)

บุคลากรเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรภาครัฐ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กรมศุลกากร ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และจริยธรรมในการปฏิบัติงาน การบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ขององค์กร (Hood, 1991) ขณะที่ Robbins และ Judge (2017) อธิบายว่าศักยภาพของบุคลากร แรงจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับงานด้านศุลกากร เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ความเสี่ยง การสังเกตพฤติกรรม ผู้โดยสาร การวิเคราะห์ภาพจากเครื่องเอกซเรย์ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลข่าวกรองในการตัดสินใจ นอกจากนี้ยังต้องยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาลและจริยธรรมในการใช้อำนาจหน้าที่ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นต่อการบังคับใช้กฎหมายของรัฐ

2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Management Factors)

การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและเวลา หน่วยงานศุลกากรจำเป็นต้องมีการวางแผน การจัดองค์กร การจัดสรรกำลังคน การประสานงาน และการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในพื้นที่ท่าอากาศยานที่มีปริมาณผู้โดยสารและสัมภาระจำนวนมาก การบริหารงานต้องอาศัยการบริหารความเสี่ยง (Risk Management) และการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับภาระงาน เพื่อเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องในการตรวจค้น

นอกจากนี้ แนวคิดการบริหารความเสี่ยงที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Intelligence-led Risk Management) ยังชี้ให้เห็นว่า การใช้ข้อมูลล่วงหน้าและข่าวกรองในการคัดกรองความเสี่ยง ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจค้น ลดการตรวจแบบสุ่ม และลดผลกระทบต่อนักท่องเที่ยวที่ปฏิบัติตามกฎหมาย

3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technology Factors)

เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพของงานศุลกากร โดยเฉพาะระบบตรวจค้นสัมภาระ เครื่องเอกซเรย์แบบพลังงานคู่ (Dual-Energy X-ray) และเครื่องเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (Computed Tomography: CT) ที่สามารถเพิ่มความแม่นยำในการจำแนกวัตถุต้องสงสัยและลดความผิดพลาดจากการตรวจด้วยสายตาเพียงอย่างเดียว Holloway และ Tweddle (2022) ระบุว่าเทคโนโลยี CT สามารถสร้างภาพสามมิติและวิเคราะห์ความหนาแน่นของวัตถุได้อย่างแม่นยำ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจค้นยาเสพติดและวัตถุอันตรายที่ซ่อนอยู่ภายในสัมภาระ

นอกจากนี้ การประยุกต์ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) และระบบบริหารความเสี่ยง ยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ ลดความผิดพลาดจากมนุษย์ และเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดกรองผู้โดยสารและสัมภาระที่มีความเสี่ยงสูง

4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working Environment Factors)

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน ทั้งในด้านความปลอดภัย ความพร้อมของอุปกรณ์ พื้นที่ปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน งานด้านศุลกากรในท่าอากาศยานมีลักษณะการทำงานที่ต้องเผชิญกับแรงกดดันจากข้อจำกัดด้านเวลาและจำนวนผู้โดยสาร จึงจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและระบบสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพ

Jeong และคณะ (2022) อธิบายว่าการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานและการแลกเปลี่ยนข่าวกรองเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยลดความไม่แน่นอนของกระบวนการตรวจค้น และเพิ่มประสิทธิภาพในการสกัดกั้นการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย

5) ประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐไม่ได้พิจารณาเฉพาะผลผลิตหรือจำนวนการจับกุม แต่รวมถึงความสามารถในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรภายใต้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า Etzioni (1964) เสนอว่า การ

ประเมินประสิทธิผลขององค์การสามารถพิจารณาได้ทั้งในมิติของการบรรลุเป้าหมาย (Goal Model) และความสามารถของระบบในการดำรงอยู่และปรับตัว (System Model) ซึ่งสอดคล้องกับภารกิจของกรมศุลกากรที่ต้องรักษาสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมายกับการอำนวยความสะดวกทางการค้า

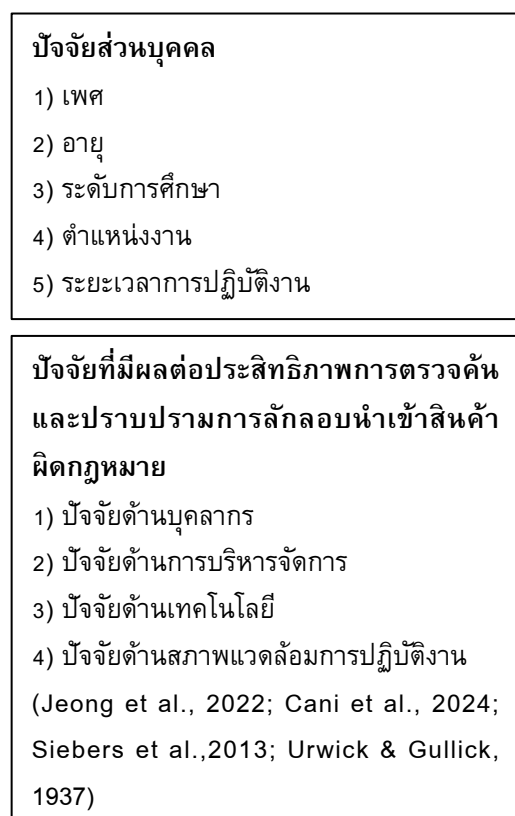
จากการสังเคราะห์วรรณกรรม พบว่าประสิทธิภาพในการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงลำพัง แต่เกิดจากการบูรณาการปัจจัยด้านบุคลากร การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ และนำไปสู่การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้งสี่กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง

สมมติฐานการวิจัย

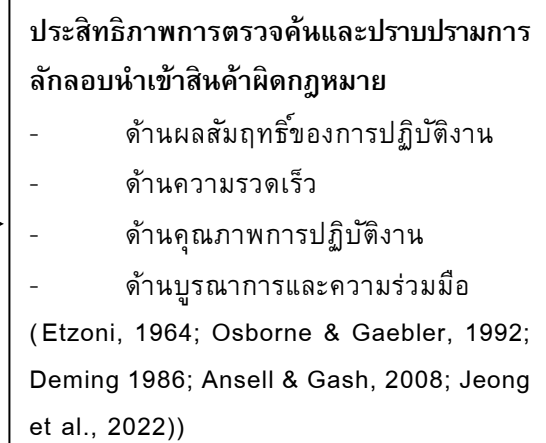
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)



ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey-Research) จากกลุ่มประชากรทั้งหมด คือ เจ้าหน้าที่ศุลกากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 48 คน ซึ่งจะใช้เวลาในการวิจัยระหว่างเดือนพฤษภาคม 2569 ถึง สิงหาคม 2569 โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Likert Scale 5 ระดับ พร้อม

ทดสอบการทดสอบความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) มีค่าเท่ากับ 0.945 โดยมีค่ามากกว่า 0.70 จึงจะถือว่าแบบสอบถามของงานวิจัยนี้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ต่อมา คือ การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มเป้าหมาย เช่น เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน
- 2) การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า Likert Scale 5 ระดับ
- 3) การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้เก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่บุคลากรส่วนบริการผู้โดยสาร ณ ท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง จำนวน 48 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.25) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 54.17) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.08) ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรชำนาญการ (ร้อยละ 47.92) และมีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี (ร้อยละ 35.42)

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทุกด้านและเห็นว่าประสิทธิภาพการดำเนินงานอยู่ในระดับ "มาก" ถึง "มากที่สุด" ดังนี้:

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ: ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.35$) รองลงมาคือด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.33$) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.14$) และด้านเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามฯ: ในภาพรวมมีประสิทธิภาพสูง โดย ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 4.63$) และ ด้านความรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.524$) อยู่ในระดับ "มากที่สุด" ส่วนด้านผลสัมฤทธิ์และด้านบูรณาการความร่วมมืออยู่ในระดับ "มาก"

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน (การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ)

จากการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย พบว่าแบบจำลองสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพได้ถึง ร้อยละ 83.00 ($R^2 = 0.830$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีรายละเอียดดังนี้:

ปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ: มีเพียง 2 ปัจจัย ได้แก่

ปัจจัยด้านบุคลากร (X_1): มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพมากที่สุด ($\beta = 0.360$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($Sig. = .004$)

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (X_3): มีอิทธิพลรองลงมา ($\beta = 0.355$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($Sig. = < .001$)

ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพล: มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน พบว่าไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบแบบเข้าพร้อมกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่บุคลากรมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารจัดการ ด้านเทคโนโลยี และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด แสดงให้เห็นว่าความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะเฉพาะด้าน ความรับผิดชอบ และความพร้อมของบุคลากร เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานด้านการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มองว่าศักยภาพของบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กรภาครัฐ และเป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในระยะยาว

เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านคุณภาพของการปฏิบัติงานและด้านความรวดเร็ว สะท้อนให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกรมศุลกากร ทั้งยังสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ที่มีปริมาณผู้โดยสารและเที่ยวบินเพิ่มขึ้นได้อย่างเหมาะสม ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบุคลากรและประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการภายในหน่วยงานที่สนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรและปัจจัยด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขณะที่ปัจจัยด้านการบริหารจัดการและด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอื่น ทั้งนี้ ตัวแปรทั้งสี่สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 83.0 ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่สูง แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองที่ใช้ในการวิจัยมีความสามารถในการอธิบายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

ผลการศึกษาที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรมีอิทธิพลสูงที่สุด สามารถอธิบายได้ว่า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรในส่วนบริการผู้โดยสารจำเป็นต้องอาศัยทั้งความรู้ด้านกฎหมายศุลกากร ความสามารถในการวิเคราะห์ความเสี่ยง การสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสาร และประสบการณ์ในการตัดสินใจภายใต้ข้อจำกัดด้านเวลา บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจึงมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ และสามารถตรวจพบการกระทำผิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ขององค์กร

ในส่วนของปัจจัยด้านเทคโนโลยี ผลการวิจัยสะท้อนว่าเครื่องมือและระบบสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ระบบเอกซเรย์ ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจค้นและลดโอกาสการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย เนื่องจากเทคโนโลยีช่วยเพิ่มความถูกต้องในการคัดกรอง ลดระยะเวลาการตรวจค้น และสนับสนุนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานศุลกากรสมัยใหม่ที่เน้นการใช้ข้อมูลข่าวสาร การบริหารความเสี่ยง และเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมชายแดนและอำนวยความสะดวกทางการค้า

แม้ว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการและด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับมาก แต่กลับไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญเมื่อวิเคราะห์ร่วมกับตัวแปรอื่น อาจอธิบายได้ว่าหน่วยงานมีมาตรฐานการบริหารและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ค่อนข้างใกล้เคียงกันในทุกระดับ จึงทำให้ความแตกต่างของปัจจัยทั้งสองไม่มากพอที่จะอธิบายความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ อย่างไรก็ตาม ทั้งสองปัจจัยยังคงเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่ช่วยสนับสนุนให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องควบคู่กับการพัฒนาบุคลากรและเทคโนโลยี

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการยกระดับประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายของเจ้าหน้าที่บุคลากรควรมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควบคู่กับการลงทุนด้านเทคโนโลยีที่

ทันสมัย ตลอดจนการบูรณาการข้อมูล การบริหารความเสี่ยง และการพัฒนาระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานของกรมศุลกากรสามารถรองรับความท้าทายจากรูปแบบการลักลอบนำเข้าสินค้าที่มีความซับซ้อนมากขึ้น และรักษาสมดุลระหว่างการคุ้มครองสังคมกับการอำนวยความสะดวกทางการค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

- 1) กรมศุลกากรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีการฝึกอบรมด้านกฎหมายศุลกากร เทคนิคการตรวจค้น การวิเคราะห์ความเสี่ยง การสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสาร และการใช้เทคโนโลยีในการตรวจค้น เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ให้สามารถรองรับรูปแบบการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายที่มีความซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
- 2) ควรพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีที่ใช้ในการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายให้มีประสิทธิภาพและทันสมัย เช่น การพัฒนาระบบเอกซเรย์ เครื่องตรวจค้นแบบไม่เปิดตรวจ (Non-Intrusive Inspection: NII) ระบบบริหารความเสี่ยง ระบบข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้า (Advance Passenger Information: API) และระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อช่วยเพิ่มความแม่นยำในการคัดกรอง ลดระยะเวลาการตรวจค้น และสนับสนุนการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่
- 3) ผู้บริหารควรสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบและอุปกรณ์ใหม่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน
- 4) ควรส่งเสริมการบริหารงานโดยใช้ข้อมูลและการบริหารความเสี่ยงเป็นฐานในการตัดสินใจ โดยบูรณาการข้อมูลข่าวกรอง ข้อมูลผู้โดยสาร และฐานข้อมูลด้านศุลกากรเข้าด้วยกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการคัดกรองผู้โดยสารและสินค้าที่มีความเสี่ยงสูง ลดการตรวจค้นที่ไม่จำเป็น และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ปฏิบัติตามกฎหมาย
- 5) ควรพัฒนาระบบติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนทั้งด้านคุณภาพ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และผลสัมฤทธิ์ของการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาศักยภาพ และการวางแผนบริหารทรัพยากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 6) ควรส่งเสริมการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในกรมศุลกากรและหน่วยงานด้านความมั่นคง หน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย รวมถึงองค์กรระหว่างประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวกรอง ประสานงาน และแนวปฏิบัติที่ดีในการป้องกันและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย ซึ่งจะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและความปลอดภัยของประเทศ
- 7) ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนางานด้านการตรวจค้นและปราบปรามของกรมศุลกากร โดยให้ความสำคัญกับการลงทุนด้านทรัพยากรบุคคลและเทคโนโลยีเป็นลำดับแรก เนื่องจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทั้งสองเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรขยายขอบเขตของการศึกษาวิจัยไปยังสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานนานาชาติแห่งอื่น เช่น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ท่าอากาศยานภูเก็ต และท่าอากาศยานเชียงใหม่ หรือหน่วยงานศุลกากรชายแดนและท่าเรือ เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายในบริบทที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถสรุปผลการวิจัยในภาพรวมของกรมศุลกากรได้อย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

- 2) ควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากปัจจัยด้านบุคลากร การบริหารจัดการ เทคโนโลยี และสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา วัฒนธรรมองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความเครียดจากการปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมยิ่งขึ้น
- 3) ควรใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยควบคู่ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มกับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้เชี่ยวชาญด้านศุลกากร เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจไม่สามารถสะท้อนผ่านแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว
- 4) ควรศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่น่าสนใจในการบริหารงานศุลกากร เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System) ระบบข้อมูลผู้โดยสารล่วงหน้า (Advance Passenger Information: API) ระบบ Passenger Name Record (PNR) และเครื่องมือตรวจค้นแบบไม่เปิดตรวจ (Non-Intrusive Inspection: NII) เพื่อประเมินผลกระทบของเทคโนโลยีต่อความถูกต้อง ความรวดเร็ว และประสิทธิผลของการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมาย
- 5) ควรดำเนินการวิจัยแบบติดตามผล (Longitudinal Study) เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายหลังการพัฒนาศุลกากร การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ หรือการปรับปรุงมาตรการบริหารจัดการ ซึ่งจะช่วยให้สามารถประเมินผลของนโยบายและมาตรการต่างๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่าการศึกษา ณ ช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่ง
- 6) ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะแตกต่างกัน เช่น อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ ระดับการศึกษา หรือการผ่านหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะด้าน เพื่อให้ทราบว่าปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมศุลกากรให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย
- 7) ควรศึกษาความร่วมมือระหว่างกรมศุลกากรกับหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การบริหารความเสี่ยง และการป้องกันอาชญากรรมข้ามชาติ เพื่อประเมินว่าความร่วมมือระหว่างหน่วยงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการตรวจค้นและปราบปรามการลักลอบนำเข้าสินค้าผิดกฎหมายมากน้อยเพียงใด อันจะเป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายด้านความมั่นคงชายแดนและการอำนวยความสะดวกทางการค้าในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- Etzioni, A. (1964). *Modern organizations*. Prentice-Hall.
- Holloway, S., & Twedde, D. (2022). *Border Management Modernization*. World Bank Group.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19.
- Jeong, C., Kim, S., Park, J., & Choi, Y. (2022). *Customs import declaration datasets*. arXiv. <https://arxiv.org/abs/2208.02484>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- United Nations Office on Drugs and Crime. (2022). *Transnational organized crime report*. https://www.unodc.org/roseap/uploads/documents/Publications/2024/TOCTA_Pacific_2024.pdf
- World Customs Organization. (2023). *Customs enforcement and compliance report*. https://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/about-us/annual-reports/annual-report-2022_2023.pdf.

Data Availability Statement: The raw data supporting the conclusions of this article will be made available by the authors, without undue reservation.

Conflicts of Interest: The authors declare that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Publisher's Note: All claims expressed in this article are solely those of the authors and do not necessarily represent those of their affiliated organizations, or those of the publisher, the editors and the reviewers. Any product that may be evaluated in this article, or claim that may be made by its manufacturer, is not guaranteed or endorsed by the publisher.



Copyright: © 2026 by the authors. This is a fully open-access article distributed under the terms of the Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).