

THE INFLUENCE OF DIGITAL CAPABILITY ON THE PERFORMANCE EFFICIENCY OF CUSTOMS OFFICIAL

Rodsatorn ROONGRUANG¹ and Natsapun PAOPAN¹

¹ Graduate College of Management, Sripatum University, Thailand

ABSTRACT

The objective of this research was to: (1) examine the level of digital-era work competencies among personnel of the Customs Department; (2) investigate the level of job performance of Customs Department personnel; (3) analyze the influence of digital-era work competencies on job performance; and (4) compare job performance according to gender, age, and work experience. The sample consisted of 314 Customs Department officials working at the central administration, with the sample size determined using Yamane's (1973) formula. The research instrument was a questionnaire with an overall reliability coefficient of 0.96. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, and inferential statistics, including the Independent Samples t-test, One-way Analysis of Variance (One-way ANOVA), and Multiple Regression Analysis. The findings revealed that: (1) the overall level of digital workforce capability was high, with digital skills receiving the highest mean score, followed by work skills and innovation utilization, respectively; (2) the overall level of work performance efficiency was high, with time management obtaining the highest mean score, followed by work quantity, work quality, and cost efficiency, respectively; (3) comparisons of work performance efficiency based on personal factors indicated that gender and work experience did not significantly affect work performance efficiency, whereas age showed a statistically significant difference at the .05 level; and (4) the results of the multiple regression analysis indicated that work skills, digital skills, and innovation utilization had a positive and statistically significant influence on the work performance efficiency of Thai Customs Department personnel at the .05 level.

Keywords: Digital Workforce Capability, Work Skills, Digital Skills, Work Performance Efficiency, Thai Customs Department

CITATION INFORMATION: Roongruang, R., & Paopan, N. (2026). The Influence of Digital Capability on the Performance Efficiency of Customs Official. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 30.

ขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร

รสร รุ่งเรือง¹ และ ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์¹

¹ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับขีดความสามารถการทำงานในยุคดิจิทัลของบุคลากรกรมศุลกากร 2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร 3) วิเคราะห์อิทธิพลของขีดความสามารถการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และ 4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรจำแนกตามเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนกลาง จำนวน 314 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ทักษะดิจิทัล รองลงมาคือ ทักษะการทำงาน และการใช้นวัตกรรม ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเวลา รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ 3) ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ทักษะการทำงาน ทักษะดิจิทัล และการใช้นวัตกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: ขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัล, ทักษะการทำงาน, ทักษะดิจิทัล, ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, กรมศุลกากร

ข้อมูลการอ้างอิง: รสร รุ่งเรือง และ ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์. (2569). ขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 4(8), 30.

บทนำ

ในปัจจุบัน โลกได้เข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต้องปรับตัวสู่การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน โดยรัฐบาลดิจิทัลได้กลายเป็นแนวทางสำคัญในการยกระดับคุณภาพงานภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใสมากยิ่งขึ้น (OECD, 2021; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2560)

ในบริบทดังกล่าว ชีตความสามารถของบุคลากรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยเฉพาะทักษะดิจิทัล ความสามารถในการปรับตัว และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ทั้งด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และคุณภาพของงาน (Van Laar et al., 2017; Mergel et al., 2019) ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมด้านดิจิทัลจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการยกระดับศักยภาพองค์กรในยุคปัจจุบัน

สำหรับกรมศุลกากร ซึ่งมีบทบาทในการจัดเก็บภาษีอากรและอำนวยความสะดวกทางการค้า ได้มีการนำระบบดิจิทัล เช่น e-Customs และ National Single Window มาใช้ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าบุคลากรบางส่วนยังขาดความพร้อมด้านทักษะดิจิทัล ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในบางมิติ

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลของบุคลากรกรมศุลกากร (2) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร (3) วิเคราะห์อิทธิพลของขีดความสามารถในยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (4) เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ และประสบการณ์ทำงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยกระดับทักษะดิจิทัล และสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์เป็นการศึกษาลักษณะพื้นฐานของบุคคลที่สามารถจำแนกได้อย่างชัดเจน เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประสบการณ์ทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อการอธิบายความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านความคิด ทักษะ และพฤติกรรม รวมถึงส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์กร โดยปพิชญา ศรีจันทร์ (2563) และวรพรรณ สารคุณ (2563) อธิบายว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์มีบทบาทสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมและความต้องการของบุคลากร ขณะที่ Kotler และ Armstrong (2018) ระบุว่าปัจจัยดังกล่าวเป็นองค์ประกอบสำคัญของสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมบุคลากรในองค์กรได้

ในด้านขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัล นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายในลักษณะที่สอดคล้องกันว่าเป็นความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะ และเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง โดยครอบคลุมทั้งทักษะด้านดิจิทัล การสื่อสาร การคิดวิเคราะห์ การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการสร้างสรรค์นวัตกรรม (เดช อุณหะจิริงรักษ์, 2562; ชลิดา ศรีมณี, 2562) อีกทั้ง Blanka, Krumay และ Rueckel (2022) รวมถึง Cyfert et al. (2025) ยังเน้นว่าขีดความสามารถดังกล่าวมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรในยุค Digital Transformation โดยเฉพาะความสามารถในการใช้เทคโนโลยี การปรับตัว และการคิดเชิงนวัตกรรม

ความสำคัญของขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการลงทุนที่มีความคุ้มค่า เนื่องจากบุคลากรที่มีศักยภาพจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กร (ชลิดา ศรีมณี, 2562; อรรถยุทธ คงดวงค์, 2563) โดยเฉพาะการพัฒนาทักษะดิจิทัล การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในสภาพแวดล้อมการทำงานยุคปัจจุบัน

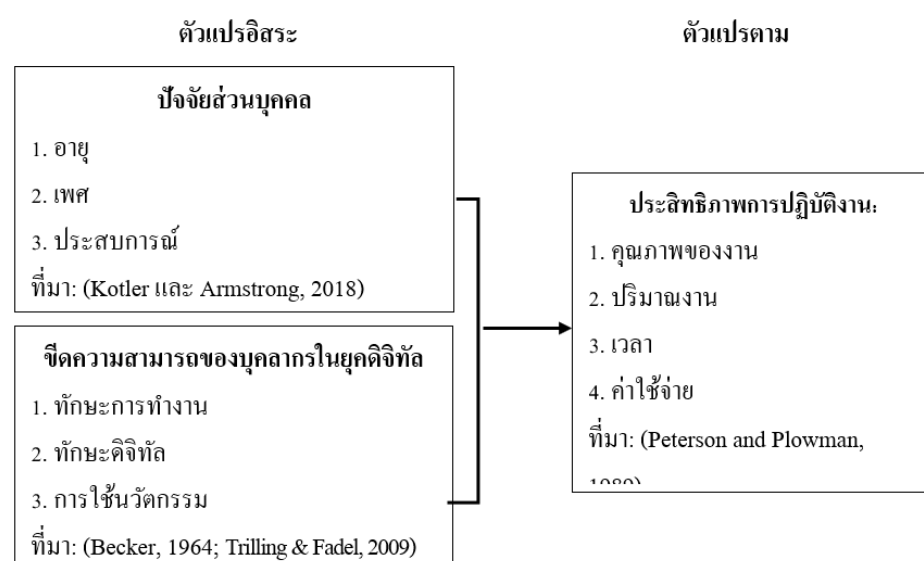
องค์ประกอบของขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลสามารถสรุปได้เป็น 3 ด้านหลัก ได้แก่ ทักษะการทำงาน ทักษะดิจิทัล และความสามารถด้านนวัตกรรม โดยทักษะการทำงานครอบคลุมการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการทำงานร่วมกับผู้อื่น ส่วนทักษะดิจิทัลเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสาร และการจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ขณะที่ความสามารถด้านนวัตกรรมเป็นการประยุกต์ใช้ความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Trilling & Fadel, 2009; Becker, 1964) นอกจากนี้ Van Laar et al. (2020) ยังได้สรุปทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค การสื่อสาร การทำงานร่วมกัน การคิดเชิงวิพากษ์ และการแก้ปัญหา

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ เวลา และต้นทุน โดยไม่เพียงเน้นความรวดเร็ว แต่ยังรวมถึงความถูกต้องและความเหมาะสมของผลลัพธ์ด้วย (จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ, 2560; พิรญา ชื่นวงศ์, 2562) ทั้งนี้ Peterson and Plowman (1989 อ้างถึงใน สิริินภา ทาระนัด, 2561) ได้เสนอองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นกรอบสำคัญในการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์และขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะความสามารถด้านดิจิทัล ทักษะการทำงาน และการปรับตัวต่อเทคโนโลยี ซึ่งช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพของงานได้ดียิ่งขึ้น (ธมนวรรณ บ่อมสนาม, 2569; เตือนใจ แสงทอง และคณะ, 2568; Blanka et al., 2022) ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับศักยภาพบุคลากรและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล

สมมติฐานการวิจัย

- 1) ทักษะการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
- 2) ทักษะดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
- 3) การใช้นวัตกรรมมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร
- 4) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ เพศ และประสบการณ์ทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากรแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากข้าราชการกรมศุลกากรที่ปฏิบัติงาน ณ ส่วนกลาง จำนวน 4,815 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 314 คน โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธี Stratified Random Sampling โดยแบ่งประชากรตามประเภทหน่วยงานและจัดสรรจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของข้าราชการในแต่ละหน่วยงาน เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรอย่างเหมาะสม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่พัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัล และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pilot Test) กับข้าราชการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่า 0.962 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-test, One-way ANOVA และ Multiple Regression Analysis โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง “ขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัล และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน รวมถึงทดสอบอิทธิพลของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยกลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการกรมศุลกากรจำนวน 314 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสัดส่วนเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน ส่วนใหญ่อายุ 30-39 ปี และมีประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี

ผลการศึกษาขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านทักษะดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือทักษะการทำงาน และการใช้นวัตกรรม ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม แต่ด้านการใช้นวัตกรรมยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่นเล็กน้อย

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.07$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านเวลา รองลงมาคือปริมาณงานและคุณภาพงาน ส่วนด้านค่าใช้จ่ายมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมากเช่นกัน แสดงให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งด้านเวลา ปริมาณ และคุณภาพ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ ประสบการณ์การทำงานไม่ทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่อายุมีผลให้เกิดความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญบางช่วงอายุ โดยเฉพาะกลุ่มอายุ 50 ปีขึ้นไป ที่แตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น

สำหรับผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่าขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลทั้งสามด้าน ได้แก่ ทักษะการทำงาน ทักษะดิจิทัล และการใช้นวัตกรรม มีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 62.0 ($R^2 = .620$) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือการใช้นวัตกรรม รองลงมาคือทักษะการทำงาน และทักษะดิจิทัล ตามลำดับ

สรุปได้ว่าขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลมีบทบาทสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร โดยเฉพาะการเปิดรับนวัตกรรมและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ชีตความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับชีตความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัล ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน วิเคราะห์อิทธิพลของชีตความสามารถในยุคดิจิทัลที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30-39 ปี และมีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี

ผลการวิจัยพบว่า ชีตความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยทักษะดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ทักษะการทำงาน และการใช้นวัตกรรม แสดงให้เห็นว่าบุคลากรกรมศุลกากรมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น และการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง แม้ว่าด้านการใช้นวัตกรรมจะมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก

สำหรับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านเวลาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านค่าใช้จ่าย สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา บรรลุเป้าหมายขององค์กร และใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศและประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณพบว่า ทักษะการทำงาน ทักษะดิจิทัล และการใช้นวัตกรรม ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 62 และพบว่าการใช้นวัตกรรมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ทักษะการทำงาน และทักษะดิจิทัล

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรกรมศุลกากรมีชีตความสามารถในการทำงานในยุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพร้อมของบุคลากรในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี และการนำระบบดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดทุนมนุษย์ของ Becker (1964) ที่อธิบายว่าการลงทุนในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากร จะช่วยเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของ Trilling และ Fadel (2009) และแนวคิดของ Van Laar และคณะ (2020) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัล ทักษะการทำงาน และการคิดเชิงนวัตกรรมควบคู่กัน

ผลการศึกษาพบว่า แม้ว่าการใช้นวัตกรรมจะมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น แต่กลับเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและแนวคิดใหม่เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในยุคดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Blanka, Krumay และ Rueckel (2022) ที่อธิบายว่าการสร้างนวัตกรรมภายในองค์กรเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าให้แก่องค์กร

สำหรับการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศและประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ขณะที่อายุมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอาจเกิดจากความแตกต่างด้านการเรียนรู้ การปรับตัวต่อเทคโนโลยี และบทบาทหน้าที่ในแต่ละช่วงวัย อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องและการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถช่วยยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างทั่วถึง

โดยสรุป ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาทักษะการทำงาน ทักษะดิจิทัล และการใช้นวัตกรรมควบคู่กัน เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมศุลกากร และสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนด

นโยบายหรือแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรภาครัฐในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า ชีตความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านการใช้นวัตกรรม องค์กรควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านทักษะการทำงาน ทักษะดิจิทัล และการประยุกต์ใช้นวัตกรรม เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล โดยควรส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการทำงานอัจฉริยะ (Smart Work) การใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลขั้นสูง เช่น ระบบอัตโนมัติ (Automation) ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และเครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความถูกต้อง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ กรมศุลกากรควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Digital Culture) ที่เปิดโอกาสให้บุคลากรได้คิดริเริ่ม ทดลอง และแลกเปลี่ยนแนวทางการทำงานใหม่ๆ ควบคู่กับการพัฒนาระบบข้อมูลให้สามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและสนับสนุนการติดตามผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบการเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้และทักษะได้อย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังบุคลากรกรมศุลกากรในส่วนภูมิภาคหรือด่านศุลกากรทั่วประเทศ รวมทั้งอาจเปรียบเทียบผลการศึกษากับหน่วยงานภาครัฐอื่นที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่ครอบคลุมและสะท้อนบริบทของการปฏิบัติงานได้มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ควรประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มเติมการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยอธิบายปัจจัยและบริบทที่ส่งผลต่อขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัลและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ชัดเจนยิ่งขึ้น อีกทั้งควรศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมถึงตัวแปรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ระบบอัตโนมัติ (Automation) การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) ตลอดจนภาวะผู้นำเชิงดิจิทัลและวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล เพื่อให้สามารถอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2566). รายงานประจำปีกรมศุลกากร พ.ศ. 2566. https://www.customs.go.th/cont_strc_simple.php?ini_content=customs_report_and_plan&lang=th&root_left_menu=menu_report_plan_submenu_01&left_menu=menu_report_plan_submenu_01_01
- จุฑารัตน์ เพ็ชรสุวรรณ. (2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมบางกอกเซ็นเตอร์ [การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จำเนียร ราชแพทยาคม และวราภรณ์ แก้วสระศรี. (2566). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานยุคดิจิทัลของเทศบาลตำบลแม่เมาะ อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง [การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชลิดา ศรีมณี. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ [เอกสารประกอบการสอน]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6101 ขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์ [เอกสารประกอบการสอน]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ดวงใจ เฝ้าเวียงคำ. (2561). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพบุคลากรในองค์กร. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เตือนใจ แสงทอง, บวรลักษณ์ เสนาะคำ, วิชากร รัตนเพียร และจริย์ภัสร์ จุฑาธัญญ์. (2568). ปัจจัยสมรรถนะในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัลของพนักงานบริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 7(3), 505-518.
- ธมนวรรณ ป้อมสนาม. (2569). สมรรถนะของนักบัญชีในยุคดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบัญชีในบริษัทเอกชน จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 6(1), 1-13.
- ปพิชญา ศรีจันทร์. (2563). แรงจูงใจและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบริษัทขนส่งแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/879/1/gs601130385.pdf>
- พีรญา ชื่นวงศ์. (2562). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐและเอกชน. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พระครูสุนทรมหาเจติยานุรักษ์. (2567). การพัฒนามนุษย์ในยุคดิจิทัล [เอกสารการประชุม]. การประชุมระดับนานาชาติ ครั้งที่ 1.
- รณฤทธิ์ สีฉนวนัง. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตที่ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รศมี ขวายุธา และพรพิมล กะชามาส. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์. *วารสาร มจร อุบลปริทรรศน์*, 9(1), 172-183.
- วรรษยา ศิริวัฒน์. (2566). การพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 7(4), 269-279.
- วรพรรณ สารคุณ. (2563). ลักษณะการทำงานเป็นทีมต่างเจนเนอเรชั่นส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานขายของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files/63710003.pdf.
- วีณา ขำคง. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต] มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สรลลิส ถิระแก้ว, ชีรวัช บุญโสภณ, ชีรวัฒน์ บุญโสภณ และสักรินทร์ อยู่ผ่อง. (2568). การพัฒนารูปแบบศักยภาพผู้บริหารธุรกิจการค้าเพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในยุคดิจิทัล. *วารสารพัฒนาธุรกิจและอุตสาหกรรม*, 5(3), 1-15.
- สุนิดา เพิ่มพูนศรีศิลป์, ณัฐ วัฒนพานิช และชมสุภัค ครุฑกะ. (2565). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้แนะนำการลงทุนในธุรกิจหลักทรัพย์ของประเทศไทยยุคดิจิทัล. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 12(2), 235-251.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน). (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. <https://www.dga.or.th/document/63856/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์กรมหาชน). (2565). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2567). แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566-2570. <https://www.dmr.go.th/wp-content/uploads/2024/05/-2566-2570.pdf>
- อรรถยุทธ คงดวงค์. (2563). องค์กรยุคดิจิทัล: กลยุทธ์และแนวทางสู่ความสำเร็จ. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- อัจฉราพรรณ โจนนภักดี และปาริณี เอี่ยมมลออภักดี. (2567). การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 14(1), 177-192.
- อัมปา สาร์นทวงศ์ และจักริต สกฤตสารีย์พร. (2568). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลและผลกระทบต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานภายใต้สำนักงานตุลาการ. *วารสารบริหารธุรกิจและสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง*, 8(2), 123-134.
- Abramo, G., D'Angelo, C. A., & Di Costa, F. (2018). Testing the trade-off between productivity and quality in research activities. *Scientometrics*, 118(1), 205-221. <https://doi.org/10.1007/s11192-018-2972-4>
- Becker, G. S. (1964). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. National Bureau of Economic Research.
- Blanka, C., Krumay, B., & Rueckel, D. (2022). The interplay of digital transformation and employee competency: A design science approach. *Technological Forecasting and Social Change*, 178, 121575. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2022.121575>
- Cascio, W. F. (2015). *Managing human resources: Productivity, quality of work life, profits* (10th ed.). McGraw-Hill Education.
- Cyfert, S., Dyduch, W., & Zastempowski, M. (2025). Are we ready for digital transformation? The role of digital competencies in organizations. *Central European Management Journal*, 33(2), 219-238. <https://doi.org/10.1108/CEMJ-09-2023-0353>
- Jensen, I., Arapovic-Johansson, Z., & Aboagye, E. (2022). The cost-effectiveness analysis of the Productivity Measurement and Enhancement System intervention to reduce employee work-related stress and enhance work performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(4), 2431. <https://doi.org/10.3390/ijerph19042431>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Principles of marketing* (17th ed.). Prentice Hall.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- OECD. (2021). *The OECD framework for digital talent and skills in the public sector*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4e7c3f58-en>
- Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*, 18(7), 509-533. [https://doi.org/10.1002/\(SICI\)1097-0266\(199708\)18:7<509:AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z](https://doi.org/10.1002/(SICI)1097-0266(199708)18:7<509:AID-SMJ882>3.0.CO;2-Z)
- Trilling, B., & Fadel, C. (2009). *21st century skills: Learning for life in our times*. Jossey-Bass.
- Van Laar, E., Van Deursen, A. J. A. M., Van Dijk, J. A. G. M., & De Haan, J. (2017). The relation between 21st-century skills and digital skills: A systematic literature review. *Computers in Human Behavior*, 72, 577-588. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2017.03.010>
- Van Laar, E., van Deursen, A. J. A. M., van Dijk, J. A. G. M., & de Haan, J. (2020). Determinants of 21st-century skills and 21st-century digital skills for workers: A systematic literature review. *SAGE Open*, 10(1), 1-14. <https://doi.org/10.1177/2158244019900176>
- Weimar, E., Nugroho, A., Visser, J., Plaat, A., Goudbeek, M., & Schouten, A. P. (2017). The influence of teamwork quality on software team performance. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/1701.06146>

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).