

ปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหาร
ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19

Problems and Guidelines for Improving Performance Efficiency of
Mukdahan Customs House Officers After the Covid-19 Pandemic Crisis

สหัสันต์ ฐานะธนทิพย์¹

Sahasnan Thanathanatip

นพพล อัครฮาต²

Noppon Akahat

พนมพัทธ์ สมิตานนท์²

Phanompatt Smitananda

¹ ด่านศุลกากรมุกดาหาร กรมศุลกากร

Mukdahan Customs House, Department of Customs, E-mail: sahasan20@gmail.com

² ผู้นิพนธ์ประสานงาน, รองศาสตราจารย์ ดร.; หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

Corresponding Author, Associate Professor Dr., Master of Public Administration Program, School of
Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand, E-mail: noppon.aka@stou.ac.th

Received: 1 December 2025, Accepted: 26 December 2025, Published: 26 December 2025

PPPA: วารสารนโยบายและกิจการสาธารณะ ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม 2568 – ธันวาคม 2568)

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา คือ 1) ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขการมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 และ 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขการมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 การศึกษานี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากการค้นคว้าเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 11 ราย ซึ่งเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จากเจ้าหน้าที่ด้านสุขการมุกดาหารที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปและการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขการมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ปัญหาด้านคุณภาพการดำเนินงาน (2) ปัญหาด้านปริมาณงาน (3) ปัญหาด้านเวลาดำเนินงาน และ (4) ปัญหาด้านทรัพยากร และ 2) แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านสุขการมุกดาหารภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงาน (2) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน (3) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลาดำเนินงาน และ (4) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทรัพยากร

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน, ด้านสุขการมุกดาหาร, หลังการระบาดใหญ่โรคติดเชื้อโควิด-19

Abstract

This study aimed to study: (1) problems and obstacles in working for Mukdahan Customs House officers after the COVID-19 pandemic crisis and (2) guidelines to improve the efficiency of Mukdahan Customs House officers after the COVID-19 pandemic crisis. The study utilized a qualitative research method. The data collection consisted of document analysis and in-depth interviews with 11 selected participants who are Mukdahan Customs House officers with expertise and experience in their field and the data was analyzed using a thematic analysis approach and content analysis. The study findings revealed that: (1) the problems and obstacles in working for Mukdahan Customs House officers after the COVID-19 pandemic crisis categorized into 4 aspects: 1) quality of work performance, 2) quantity of work, 3) time management, and 4) resources, (2) guidelines to improve the efficiency of Mukdahan Customs House officers after the COVID-19 pandemic crisis consisted of 4 aspects: 1) improving quality of work performance, 2) enhancing work quantity efficiency, 3) improving time management efficiency, and 4) enhancing resource efficiency.

Keywords: Work Efficiency, Mukdahan Customs House, After the COVID-19 Pandemic Crisis

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดอย่างรุนแรงของโรคติดเชื้อโควิด-19 (COVID-19) ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ ที่ตรวจพบครั้งแรกเมื่อเดือนธันวาคม 2562 ที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน ภายหลังจากนั้นเป็นเวลานานจึงได้เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ลุกลามไปยังประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก รวมไปถึงประเทศไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในกรณีของประเทศไทยมีการตรวจพบผู้ติดเชื้อภายในประเทศครั้งแรกในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 และพบจำนวนผู้ติดเชื้อภายในประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในห้วงระยะเวลาต่อมา ส่งผลให้ในวันที่ 20 มีนาคม 2563 กระทรวงมหาดไทยได้ออกคำสั่งให้ผู้ว่าราชการจังหวัดชายแดนทุกจังหวัด พิจารณาระงับการเปิดจุดผ่านแดนผ่านแดนประเภทต่าง ๆ เป็นการชั่วคราว อันได้แก่ จุดผ่านแดนถาวร และจุดผ่อนปรนการค้าทั่วประเทศ โดยระงับการเข้า-ออก ของคน ยานพาหนะ และสิ่งของ เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคที่เกิดขึ้นเป็นวงกว้างภายในประเทศ และเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดจากผู้เดินทางมาจากประเทศเพื่อนบ้าน จังหวัดมุกดาหาร จึงได้ออกคำสั่งระงับการเดินทางเข้า-ออก ของบุคคล ยานพาหนะและสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวรจังหวัดมุกดาหารเป็นการชั่วคราว ตั้งแต่วันที่ 23 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป(กระทรวงมหาดไทย, 2563) เนื่องจากพบการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ป่วยอย่างรวดเร็วภายในประเทศ และเพื่อป้องกันและการควบคุมโรคติดต่อไม่ให้แพร่ระบาดไปในวงกว้าง โดยจังหวัดมุกดาหารประกอบด้วยจุดผ่านแดนถาวรจำนวน 2 แห่ง ได้แก่ จุดผ่านแดนถาวรอำเภอเมืองมุกดาหาร (ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม เทศบาลเมืองมุกดาหาร) และจุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต) คำสั่งจังหวัดมุกดาหารดังกล่าว เป็นการระงับการเข้า-ออกของบุคคล ยานพาหนะและสิ่งของทุกกรณี ยกเว้นการนำเข้า-ส่งออกสินค้าตามกฎหมายว่าด้วยการศุลกากรและสินค้าผ่านแดน ซึ่งกำหนดให้อนุญาตเฉพาะจุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพ 2 โดยอนุญาตให้เฉพาะพนักงานขับรถสินค้าและคนประจำรถ รวมคันละไม่เกิน 2 คน ข้ามพรมแดนไปยังประเทศลาวได้ ภายใต้มาตรการคัดกรองของโรคติดเชื้อโรคติดเชื้อโควิด-19 จากเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศแล้วเท่านั้น จนกว่าสถานการณ์จะกลับเข้าสู่ภาวะปกติอีกครั้งหนึ่ง

จนกระทั่งการประชุมเมื่อวันที่ 22 เมษายน 2565 ของคณะกรรมการบริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ครั้งที่ 7/2565 มีมติเห็นชอบการปรับมาตรการป้องกันโรคสำหรับการเดินทางเข้าราชอาณาจักรไทย ผ่านช่องทางจุดผ่านแดนทางบก (เฉพาะจุดผ่านแดนถาวร) เพื่อผ่อนคลายมาตรการตามนโยบายและแผนการเปิดประเทศของรัฐบาล คณะกรรมการร่วมมือรักษาความสงบเรียบร้อยตามแนวชายแดนไทย-ลาว จังหวัดมุกดาหาร และจังหวัดมุกดาหาร จึงได้ผ่อนคลายมาตรการในการเดินทางเข้า-ออก ของบุคคลผ่านช่องทางจุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต) สำหรับผู้มีสัญชาติไทย และไม่มีสัญชาติไทย ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2565 เป็นต้นไป (จังหวัดมุกดาหาร, 2565)

การปิดจุดผ่านแดนถาวรจังหวัดมุกดาหารเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี ในห้วงเวลาดังกล่าว ส่งผลให้กระบวนการของด้านศุลกากรมุกดาหารที่เกี่ยวข้องกับการข้ามแดนเข้า-ออกของบุคคลทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ยานพาหนะส่วนบุคคล การเก็บอากรปากรวาง ต้องหยุดชะงักลง เหลือเพียงกระบวนการด้านพิธีการศุลกากรที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และสินค้าผ่านแดน ซึ่งขนส่งสินค้าด้วยรถยนต์บรรทุกเท่านั้นที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามปกติภายใต้มาตรการควบคุมของกระทรวงสาธารณสุข แต่จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ส่งผลให้การนำเข้า-ส่งออกสินค้าผ่านด้านศุลกากรมุกดาหารมีปริมาณลดลง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรด้านต่าง ๆ จึงลดลงไปด้วย

ต่อมาจังหวัดมุกดาหารได้เปิดจุดผ่านแดนถาวรจังหวัดมุกดาหารอีกครั้ง ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม 2565 เป็นต้นมา เช่นเดียวกับจังหวัดอื่นที่มีพรมแดนติดกับประเทศเพื่อนบ้าน ประกอบกับ

กระทรวงสาธารณสุข ประกาศยกเลิกการให้โรคติดเชื้อโควิด-19 พ้นจากการเป็นโรคติดต่ออันตราย เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดภายในประเทศมีแนวโน้มมีจำนวนผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงและอัตราการเสียชีวิตลดลงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแพร่ระบาดและความรุนแรงของโรคในต่างประเทศมีแนวโน้มลดลงเช่นเดียวกัน จึงปรับไปสู่การเป็นโรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวังหรือโรคประจำถิ่น (กระทรวงสาธารณสุข, 2565) ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2565 โดยมีเป้าหมายคือประชาชนสามารถอยู่ร่วมกับโรคติดเชื้อโควิด-19 ได้อย่างปลอดภัยและดำเนินชีวิตได้เป็นปกติในภาวะหลังการระบาดใหญ่ (Post-pandemic) ในยุคปกติใหม่ (New Normal) ส่งผลให้การเดินทางข้ามแดนระหว่างประเทศ ที่จุดผ่านแดนถาวรจังหวัดมุกดาหารกลับมาเป็นปกติดังเดิมเช่นเดียวกับก่อนภาวะการแพร่ระบาด

ปัจจุบันด้านศุลกากรมุกดาหารได้เปิดให้บริการครบทุกกระบวนการอย่างเต็มรูปแบบ ภายหลังจากหยุดชะงักไปนานกว่า 3 ปี การเดินทางข้ามแดนเข้า-ออกของบุคคลทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ยานพาหนะส่วนบุคคล และการนำเข้า-ส่งออกสินค้า กลับมาเป็นปกติอีกครั้งหนึ่ง ภายใตยุค New Normal แต่กระบวนการทำงานที่ขาดช่วงเป็นระยะเวลานาน เจ้าหน้าที่ผู้ที่เคยปฏิบัติงานอยู่เดิมบางส่วนได้เกษียณอายุราชการหรือย้ายไปปฏิบัติหน้าที่แห่งอื่นในกรมศุลกากร ถึงแม้จะมีเจ้าหน้าที่ย้ายมาปฏิบัติราชการเต็มอัตรา ก็ไม่สามารถทดแทนผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์การทำงานที่ด้านศุลกากรมุกดาหารในช่วงก่อนเกิดการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ ประกอบกับภารกิจที่หลากหลายของด้านศุลกากรมุกดาหาร ทั้งการให้บริการด้านพิธีการศุลกากรและการควบคุมทางศุลกากร ทำให้การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กรต่อไป

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าว ทำให้สนใจศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 และการเปิดประเทศเต็มรูปแบบอีกครั้ง เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และภารกิจขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยจะนำผลการศึกษานี้ ไปเป็นแบบอย่างให้กับด้านศุลกากรพื้นที่อื่น ๆ ซึ่งต่างได้รับผลกระทบและพบเจอกับสภาพปัญหาที่คล้ายกัน ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในสังกัดภายหลังการเปิดประเทศเต็มรูปแบบ ภายใตยุคปกติใหม่ (New Normal)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19
2. เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19

ขอบเขตการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่องปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังจากการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยแบ่งประเด็นศึกษาได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้าน

ปริมาณงาน ด้านเวลาการดำเนินงาน และด้านทรัพยากร และศึกษาแนวทางการแก้ไขสภาพปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นดังกล่าว นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารด้านศุลกากรมุกดาหาร นักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารที่มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ใน การปฏิบัติงานที่ด้านศุลกากร รวมทั้งสิ้น 11 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาการทําวิจัย

ระยะเวลาทำการศึกษาวิจัย 10 เดือน ตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม 2566 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2567

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ด้านศุลกากรมุกดาหารและจุดผ่านแดนถาวรสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 (มุกดาหาร-สะหวันนะเขต)

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยมีขั้นตอน และวิธีการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เลือกแบบเจาะจงตามวัตถุประสงค์ (Purposeful Sampling) โดยพิจารณาจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่ด้านศุลกากร และเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของด้านศุลกากรมุกดาหาร จำนวน 11 ราย แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ผู้บริหารด้านศุลกากรมุกดาหาร จำนวน 3 ราย นักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ ตำแหน่งหัวหน้าฝ่าย จำนวน 2 ราย นักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ จำนวน 3 ราย และเจ้าพนักงานศุลกากร ระดับชำนาญงาน จำนวน 3 รายเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2) เครื่องมือในการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้ได้คำตอบที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งที่มา ประกอบด้วย (1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลตามสภาพความเป็นจริงจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากร และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือนำทางในการสัมภาษณ์ ทำให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น และ (2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้อ่านค้นคว้าจากการรวบรวมเอกสาร (Documentary Research) ด้วยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับด้านศุลกากรมุกดาหาร รวมทั้งศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความ เอกสารงานวิจัย และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเป็นต่อการศึกษา นอกจากนี้ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานที่ในด้านศุลกากรมุกดาหาร ทำให้ผู้วิจัยสังเกตเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามภารกิจองค์กรบางประการ ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจและ

ทราบข้อมูลเบื้องต้นต่าง ๆ เป็นอย่างดี ตลอดจนสามารถทราบว่าข้อมูลใดบ้างที่เป็นประโยชน์และควรรวบรวมเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัย

4) การวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์จะเป็นข้อมูลจากการจดบันทึกด้วยตนเองระหว่างการสัมภาษณ์และการถอดเสียงที่บันทึก ซึ่งผู้วิจัยจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป โดยทำการตีความข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและทำการจดบันทึกข้อมูลไว้ จากนั้นจึงจะลงมือสร้างข้อสรุปจากการถอดคำให้สัมภาษณ์และนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา ทั้งนี้ได้ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา กระทำไปพร้อม ๆ กับการเก็บข้อมูล โดยการจัดหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและทำการทบทวนข้อมูลที่ได้ อีกทั้งยังศึกษาจากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากเอกสารและแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้อง พร้อมสรุปเนื้อหาหลักตามกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุป และเขียนบรรยายเนื้อหาข้อมูลด้วยการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ และเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์เชื่อมโยงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น และหลักฐานจากการตรวจเอกสารที่อิงตามแนวคิดทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลที่ได้มานั้นจากการวิเคราะห์และทบทวนผลการวิจัยอย่างถี่ถ้วนสามารถเสนอผลการวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 ได้อย่างแท้จริง ตรงตามประเด็นและวัตถุประสงค์ที่ศึกษา

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 แบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน ซึ่งสามารถสรุปการวิจัยได้ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากการศึกษาพบปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหาร ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาดำเนินงาน และด้านทรัพยากร สามารถสรุปปัญหาและอุปสรรคในแต่ละด้านได้ดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคด้านคุณภาพการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหาร ได้แก่ การปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้าที่มีจำนวนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้าจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการตีความ การนำไปใช้ และความแม่นยำในการบังคับใช้กฎหมายกับผู้รับบริการ ร่วมกับผู้รับบริการบางรายขาดความรู้และไม่เข้าใจในเรื่องกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของตน และการแสดงข้อมูลในใบขนสินค้าไม่ถูกต้อง อาจทำให้เกิดการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องได้ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้า และกระทบไปถึงผู้รับบริการรายอื่นที่ดำเนินการถูกต้อง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตรวจปล่อยจะต้องรวบรวมเอกสารข้อมูลข้อเท็จจริง และคำชี้แจงจากผู้รับบริการ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาความผิดในชั้นศุลกากร นอกจากปัญหาดังกล่าวแล้ว ปัญหาการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้เดินทางข้ามแดนชาวต่างชาติ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารโดยรวม ร่วมกับการที่ผู้เดินทางข้ามแดนส่วนใหญ่ ไม่ทราบถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของติดตัวที่เข้ามาหรือออกไปนอกประเทศ ส่งผลให้เกิดการโต้เถียงกับ

เจ้าหน้าที่ศุลกากรที่ด่านพรมแดนในที่สุด เจ้าหน้าที่เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน ส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยตรง

2) ปัญหาและอุปสรรคด้านปริมาณงาน ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารด้านปริมาณงาน ได้แก่ ปริมาณสินค้านำเข้า-ส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ประกอบกับข้อสั่งการของนายเศรษฐา ทวีสิน นายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง มีนโยบายให้กรมศุลกากรเข้มงวดในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบ หลีกเลียงนำเข้า-ส่งออก ด้านศุลกากรมุกดาหารจึงเพิ่มความเข้มงวดในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมศุลกากร ทั้งในด้านการเปิดตู้สินค้าเพื่อตรวจสอบสินค้าทางกายภาพหรือการตรวจสอบตู้สินค้าด้วยระบบ X-Ray และการตรวจสอบใบอนุญาตและเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้อง การปฏิบัติพิธีการตรวจสอบปล่อยสินค้าจึงใช้เวลานานขึ้นกว่าเดิม เกิดปริมาณงานที่สะสม ร่วมกับปัญหาเกี่ยวกับปริมาณการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับนารยนต์เข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวของผู้เดินทางข้ามแดนชาวไทยและชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 เนื่องจากกระแสความนิยมท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้านของชาวไทย และชาวลาวที่เข้ามาซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคจากประเทศไทยกลับประเทศลาวเนื่องจากสถานการณ์เงินเพื่อที่รุนแรง การจัดทำใบขนสินค้าพิเศษสำหรับปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับนารยนต์หรือออกนอกราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราว เจ้าหน้าที่ต้องตรวจสอบข้อมูลนารยนต์ ได้แก่ เลขเครื่องยนต์ เลขตัวถังรถยนต์ และเอกสารแสดงความเป็นเจ้าของที่เกี่ยวข้อง พร้อมบันทึกข้อมูลในระบบงานยานพาหนะผ่านแดน ของกรมศุลกากร ซึ่งใช้ระยะเวลา 5-10 นาที ต่อคันและผู้รับบริการบางรายเตรียมเอกสารประกอบการปฏิบัติพิธีการไม่ถูกต้องครบถ้วน เนื่องจากศึกษาข้อมูลไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่พนักงานจำเป็นต้องชี้แจงกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ให้ทราบ จากปัญหาดังกล่าวล้วนส่งผลให้เกิดปริมาณงานดังกล่าวสะสมในวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และช่วงวันหยุดยาว

3) ปัญหาและอุปสรรคด้านเวลาดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารด้านปริมาณเวลาดำเนินงาน ได้แก่ ความแออัดของปริมาณงานในเวลากลางคืน เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่จะนำตู้สินค้าเข้ามาถึงประเทศไทยในช่วงเวลาเย็นในแต่ละวัน ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจสอบปล่อยสินค้าเข้าในแต่ละวันกว่าจะเสร็จสิ้นในแต่ละวันก็เป็นเวลากว่า 24.00 น. ถึง 01.00 น. แล้ว เนื่องจากผู้รับบริการแต่ละราย ต่างก็อยากปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจสอบปล่อยสินค้าออกจากอารักขาศุลกากรให้เสร็จเมื่อสินค้ามาถึงประเทศไทยภายในวันเดียวกัน ส่งผลให้เกิดความแออัดของปริมาณงานด้านพิธีการศุลกากรตรวจสอบปล่อยสินค้าในเวลากลางคืน และปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การขาดช่วงของการประสานงานจากผลกระทบจากการภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 ส่งผลให้ในปัจจุบันการประสานงานในเรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการขอข้อมูล การปรึกษาหารือเรื่องระเบียบข้อกฎหมายระหว่างกัน การออกลาดตระเวนตามพื้นที่แนวชายแดนร่วมกันหรือการดำเนินงานเรื่องอื่น ๆ ยังใช้เวลาค่อนข้างนานในการติดต่อประสานงานและดำเนินการ และการปฏิบัติงานยังเป็นในลักษณะต่างคนต่างทำ

4) ปัญหาและอุปสรรคด้านทรัพยากร ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารด้านทรัพยากร ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านศุลกากรมุกดาหารประสบภาวะการขาดแคลนผู้มีประสบการณ์การทำงาน จากการเกษียณอายุราชการของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารอย่างต่อเนื่อง และการโยกย้ายข้าราชการที่เกิดขึ้นประจำ โดยส่วนใหญ่ข้าราชการที่ปฏิบัติราชการที่ด่านศุลกากรมุกดาหารในปัจจุบัน มีอายุราชการไม่ถึง 10 ปี ยังขาดความรู้และประสบการณ์การทำงานด้านศุลกากร และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกี่ยวข้องกับพิธีการศุลกากร และปัญหาเกี่ยวกับขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์

สำหรับการจัดการควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร ในเรื่องของการตรวจสอบสินค้าผิดกฎหมายที่ซุกซ่อนปนกับสินค้าอื่น เช่น ยาเสพติด หรือของต้องห้าม ต้องกำกับ หรือการสำแดงสินค้าหรือปริมาณเป็นเท็จเพื่อหลีกเลี่ยงการเสียภาษีอากร ที่นับวันจะมีรูปแบบวิธีการซุกซ่อนที่แนบเนียนและปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยมากยิ่งขึ้น เป็นปัญหาต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของด้านศุลกากรมุกดาหาร

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากการศึกษาพบแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ด้านคุณภาพการดำเนินงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลาดำเนินงาน และด้านทรัพยากร สามารถสรุปแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพแต่ละด้านได้ดังนี้

1) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงาน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการดำเนินงาน ได้แก่ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศ โดยผู้ที่มีองค์ความรู้ ความชำนาญของด้านศุลกากรมุกดาหาร รวมไปถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่นำเข้า-ส่งออกทางด้านศุลกากรมุกดาหาร สร้างระบบการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรของสถาบันวิทยการศุลกากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล ที่ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติและขอความร่วมมือให้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมมีการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม สัมมนา ดำเนินการจัดทำรายงานผลการฝึกอบรม สัมมนา และดำเนินการถ่ายทอดความรู้ที่ได้รับภายในหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งจัดการฝึกอบรมด้านภาษาลาวและภาษาอังกฤษ จากผู้ที่มีความรู้และความชำนาญด้านภาษา โดยมุ่งเน้นด้านภาษาลาวเป็นอันดับแรก เนื่องจากจังหวัดมุกดาหารมีพรมแดนติดกับประเทศลาว และผู้เดินทางข้ามแดนชาวต่างประเทศส่วนใหญ่จะเป็นชาวลาว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการสื่อสารและการตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากร. นอกจากนี้ การเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์กฎหมายศุลกากร กฎหมายและระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้รับบริการ (ผู้นำเข้า-ส่งออก) และผู้เดินทางข้ามแดนผ่านช่องทางดิจิทัล ก็สามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงานของด้านศุลกากรมุกดาหารได้อีกทางหนึ่ง เพื่อลดความผิดพลาดในการจัดทำใบขนสินค้าของผู้รับบริการซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินคดีตามกฎหมายศุลกากรลดลง และเป็นการป้องกันและป้องปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องของผู้รับบริการ และเพื่อให้ผู้เดินทางข้ามแดนตระหนักรู้และเข้าใจถึงหน้าที่ของตนเองขณะเดินทางเข้ามาหรือออกไปนอกประเทศ ซึ่งจะสามารถลดการโต้แย้งและข้อพิพาทด้านกฎหมายระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานกับผู้เดินทางข้ามแดนได้

2) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านปริมาณงาน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารด้านปริมาณงาน ได้แก่ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับปริมาณสินค้านำเข้า-ส่งออกที่เพิ่มขึ้น ด้วยการบริหารความเสี่ยงทางศุลกากรในภาพรวมโดยใช้ระบบ Local Profile ที่พัฒนาขึ้นโดยกรมศุลกากร ซึ่งด้านศุลกากรมุกดาหารจะต้องพิจารณาว่าสินค้าชนิดใด หรือผู้รับบริการรายใดมีความเสี่ยงหรือไม่มีความเสี่ยงต่อการกระทำความผิดทางกฎหมายศุลกากรหรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ความเสี่ยงการสำแดงชนิดสินค้าหรือปริมาณเป็นเท็จเพื่อหลีกเลี่ยงการเสียอากรหรือภาษีอื่น ๆ ความเสี่ยงการหลีกเลี่ยงข้อห้ามข้อกักตุนของสินค้า ความเสี่ยงการหลีกเลี่ยงการขอใบอนุญาต เป็นต้น โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากประวัติการกระทำความผิดของผู้รับบริการ การข่าวจากศูนย์ประมวลผลข่าวสารกรมศุลกากร หรือจากหน่วยงาน

ราชการอื่น ๆ เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์กรมศุลกากรกำหนดคำสั่งการตรวจให้เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อยปฏิบัติตาม เป็นตัวช่วยเพื่อลดการใช้วิจารณญาณในการตรวจสินค้าของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อย และเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้าให้ทันต่อปริมาณการนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับปริมาณการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับนำเข้า-ส่งออกรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นการชั่วคราวของผู้เดินทางข้ามแดนที่เพิ่มมากขึ้น ด้านศุลกากรมุกดาหารต้องมีช่องทางการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กฎระเบียบและเอกสารประกอบที่จำเป็นต้องใช้ ผ่านช่องทางดิจิทัลเป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และขอความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น จุดให้บริการทำพาสปอร์ตรถยนต์สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เพื่อให้ผู้รับบริการได้เตรียมความพร้อมล่วงหน้าในเรื่องของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ก่อนเข้ามาปฏิบัติพิธีการ ซึ่งจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการและลดความแออัดของปริมาณรถยนต์ที่ด่านศุลกากรมุกดาหารได้เป็นอย่างดี

3) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านเวลาดำเนินงาน แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารด้านเวลาดำเนินงาน ได้แก่ การลดความแออัดของปริมาณงานในเวลากลางคืน ด้วยการนำเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากรโดยการบริหารความเสี่ยงด้วยระบบ Local Profile มาใช้ร่วมกับระบบการตรวจสอบสินค้าด้วยระบบ X-Ray รถบรรทุกสินค้าให้มีประสิทธิภาพ และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้หลักการบริหารความเสี่ยงของกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้าให้รวดเร็วและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ร่วมกับการบริหารจัดการคิวให้บริการแก่ผู้นำเข้า-ส่งออก พร้อมเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมและให้บริการอย่างเสมอภาค ป้องกันปัญหาความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ต้องพบกับความแออัดของปริมาณงานในเวลากลางคืน และการแก้ไขความล่าช้าในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน ต้องเริ่มต้นจากการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน เริ่มจากการพูดคุยระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การจัดกิจกรรมที่เป็นการพบปะระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การจัดกิจกรรมสภากาแฟ อันเป็นการพบปะพูดคุยระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน หรือข้อราชการ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างหน่วยงาน นำไปสู่การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานได้ นอกจากนี้แนวทางดังกล่าวยังสามารถพัฒนาไปสู่การพบปะพูดคุยระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกระหว่างประเทศไทยกับประเทศลาว เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานทั้ง 2 ประเทศ และเป็นการส่งเสริมศักยภาพด้านการค้าชายแดน

4) การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทรัพยากร แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด่านศุลกากรมุกดาหารด้านทรัพยากรในเรื่องของบุคลากร ด้านศุลกากรมุกดาหารต้องขอรับการสนับสนุนจากกรมศุลกากรให้ส่งข้าราชการที่มีประสบการณ์การทำงานที่ด่านศุลกากรมาก่อน มาปฏิบัติงานที่ด่านศุลกากรมุกดาหารเพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของด่านศุลกากรมีประสิทธิภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรด่านศุลกากรมุกดาหารต้องให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานยาวนาน ร่วมแบ่งปันองค์ความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ที่พบเจอให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ซึ่งสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดการฝึกอบรม การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ควบคู่กับการจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management) และการนำแนวทางการพัฒนาบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ของกรมศุลกากร (พ.ศ. 2564 - 2566) ในเรื่องของการสอนงาน (Coaching) และการดำเนินการระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) มาประยุกต์ใช้ ซึ่งวิธีการต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นการเพิ่มสมรรถนะที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและระดับปฏิบัติงาน ที่ยังขาดประสบการณ์การทำงานให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และแนวทาง

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านศุลกากรมุกดาหารต้องจัดซื้อหรือขอรับการสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัยจากกรมศุลกากรมาใช้ในการตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายที่อาจซุกซ่อนปะปนมากับสินค้า สัมภาระผู้เดินทาง หรือในรถยนต์ เช่น เครื่อง X-Ray สิ่งของแบบพกพา กล้องงู เป็นต้น หรือด้านการกักป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรตามแนวชายแดน ควรจัดซื้อโดรน สำหรับการตรวจสอบสภาพพื้นที่ที่รับผิดชอบจากภาพถ่ายมุมสูงทางอากาศ

สรุปและอภิปรายผล

ด้านคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารต้องพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจสอบสินค้าที่มีจำนวนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้าจำนวนมาก ก่อให้เกิดปัญหาด้านการดำเนินงานกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ร่วมกับผู้รับบริการบางรายขาดความรู้ในด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสินค้าของตน และปัญหาการแสดงข้อมูลในใบขนสินค้าไม่ถูกต้องของผู้รับบริการ นำไปสู่การดำเนินคดีในชั้นศุลกากร และในด้านของปัญหาเรื่องการสื่อสารภาษาต่างประเทศกับผู้เดินทางข้ามแดนชาวต่างชาติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ร่วมกับการที่ผู้เดินทางข้ามแดนส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งของติดตัวที่นำเข้ามาหรือออกไปนอกประเทศ ตามข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น ล้วนส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารโดยรวม ซึ่งแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ได้แก่ การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการตรวจสอบการใช้สิทธิประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศ โดยผู้ที่มีองค์ความรู้และมีความชำนาญของด้านศุลกากรมุกดาหาร รวมไปถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับสินค้าที่นำเข้า-ส่งออกทางด้านศุลกากรมุกดาหาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังต้องจัดอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาลาวและภาษาอังกฤษขั้นพื้นฐานให้กับเจ้าหน้าที่ โดยมุ่งเน้นด้านภาษาลาวเป็นอันดับแรก นอกจากนี้ การเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และการประชาสัมพันธ์กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงให้กับผู้รับบริการ (ผู้นำเข้า-ส่งออก) และผู้เดินทางข้ามแดนผ่านช่องทางดิจิทัล จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงานของด้านศุลกากรมุกดาหารได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาดในการจัดทำใบขนสินค้าของผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลให้การดำเนินคดีตามกฎหมายศุลกากรลดลง เป็นการป้องกันและป้องปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากร หรือกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องของผู้รับบริการ และเพื่อให้ผู้เดินทางข้ามแดนตระหนักรู้และเข้าใจถึงหน้าที่ของตนเองขณะเดินทางเข้ามาหรือออกไปนอกประเทศ จากผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารพบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พัฒน์ คล้ายวัฒนะ (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจนครบาลบางนาเพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เกิดจากเจ้าหน้าที่ค่อนข้างขาดความสามารถทางด้านภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาของประเทศเพื่อนบ้าน อีกทั้งยังขาดความแม่นยำในเรื่องของตัวบทกฎหมาย ส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรจัดอบรมด้านการใช้ภาษาพม่า กัมพูชา และภาษาอังกฤษ และจัดให้มีงบประมาณสำหรับการจ้างล่ามแปลภาษา พร้อมจัดอบรมในเรื่องของกฎหมายให้เจ้าหน้าที่ตำรวจปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ควรจัดให้มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเพิ่ม

เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ชาวต่างชาติและเจ้าหน้าที่ตำรวจให้ปฏิบัติงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีมาตรการเชิงรุกในการประชาสัมพันธ์จากเจ้าหน้าที่หรือเป็นการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมไทยแก่ชาวต่างชาติที่เข้ามาทำงานหรือเพื่อท่องเที่ยวชั่วคราวเป็นการลดปัญหาความไม่เข้าใจในระเบียบและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เบญจาวลย์ ศรีโยรี (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียบเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาบตาพุด จังหวัดระยอง พบว่า สมรรถนะของข้าราชการด้านศุลกากรมาบตาพุด ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ที่ควรเพิ่มเติมจากปัจจุบัน ประกอบไปด้วย 1) ความรู้เรื่องการบูรณาการการใช้สิทธิประโยชน์ทางการค้า 2) ทักษะภาษาจีนและทักษะภาษารัสเซียเพื่อการสื่อสาร 3) ทักษะการใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีนวัตกรรม และผลการศึกษายังสอดคล้องกับ Nadler and Nadler (1989) ที่ได้กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นต้องเริ่มจากการดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์ และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำเอาความรู้และประสบการณ์นั้นมาปรับปรุงความสามารถในการทำงาน โดยมีวิธีการ 3 ประการ ได้แก่ การฝึกอบรม (Training) การศึกษา (Education) การพัฒนา (Development) และสอดคล้องกับ ชนิตา เอี่ยมสอาด (2561) ที่กล่าวว่า การสร้างแนวทางการปฏิบัติงานขึ้นมาเพื่อให้สมาชิกทุกคนปฏิบัติเป็นแนวทางร่วมกัน เป็นการสร้างค่านิยมขององค์กรร่วมกัน การพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรก็จะสามารถดำเนินไปด้วยดี

ด้านปริมาณงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารด้านปริมาณงาน ได้แก่ ปริมาณสินค้านำเข้า-ส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องในแต่ละปี ประกอบกับกรมศุลกากรมีนโยบายเข้มงวดในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการลักลอบ หลีกเลียงนำเข้า-ส่งออก การปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าจึงใช้ระยะเวลานานขึ้นกว่าเดิมและเกิดปริมาณงานที่สะสมในแต่ละวัน ร่วมกับปัญหาเกี่ยวกับปริมาณการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับนารยนต์เข้ามาหรือออกนอกราชอาณาจักรเป็นการชั่วคราวของผู้เดินทางข้ามแดนชาวไทยและชาวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากกระแสนิยมท่องเที่ยวประเทศเพื่อนบ้านของชาวไทยที่เพิ่มมากขึ้นภายหลังภาวะการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 สิ้นสุดลง และชาวลาวที่ข้ามมาซื้อสินค้าอุปโภคบริโภคจากประเทศไทยกลับประเทศลาวเนื่องจากสถานการณ์เงินเฟ้อที่รุนแรง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารด้านปริมาณงาน ได้แก่ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับปริมาณสินค้านำเข้า-ส่งออกที่เพิ่มขึ้น ด้วยการบริหารความเสี่ยงทางศุลกากรในภาพรวมโดยใช้ระบบ Local Profile ที่พัฒนาขึ้นโดยกรมศุลกากร เป็นการให้ระบบคอมพิวเตอร์กำหนดคำสั่งการตรวจให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม โดยด้านศุลกากรมุกดาหารจะเป็นผู้กำหนดเงื่อนไขความเสี่ยงทั้งหมด เพื่อเป็นตัวช่วยเพื่อลดการใช้วิจารณ์ในการตรวจสินค้าของเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจปล่อย และเพิ่มความรวดเร็วในการตรวจปล่อยสินค้าให้ทันต่อปริมาณการนำเข้า-ส่งออกสินค้าที่เพิ่มมากขึ้น และด้านศุลกากรมุกดาหารต้องมีช่องทางการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่กฎระเบียบและเอกสารประกอบที่จำเป็นต้องใช้สำหรับการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับนำเข้า-ส่งออกรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นการชั่วคราวของผู้เดินทางข้ามแดนผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ เป็นภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และขอความร่วมมือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในการเผยแพร่ข้อมูล เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัดมุกดาหาร เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการได้เตรียมความพร้อมล่วงหน้าในเรื่องของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ก่อนเข้ามาปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่ด้านศุลกากรมุกดาหารซึ่งจะช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรดังกล่าวและลดความแออัดของปริมาณรถยนต์สะสมที่ด้านศุลกากรมุกดาหารได้เป็นอย่างดี จากผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารด้านปริมาณงานพบว่า สอดคล้องกับผล

การศึกษาของ เบญจาวลย์ ศรีโยรี (2563) ที่ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลัง เพื่อรองรับการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก กรณีศึกษา ด้านศุลกากรมาบตาพุด จังหวัดระยอง พบว่า สมรรถนะที่ผู้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากรพึงมี ตามความเห็นของข้าราชการ ด้านศุลกากรมาบตาพุด ลำดับที่ 1 คือ ความรู้ด้านการบริหารความเสี่ยงในการทำงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ละคนที่รับผิดชอบงานปริมาณมาก โดยเฉพาะงานหลักในการตรวจปล่อยสินค้านำเข้า-ส่งออกจากต่างประเทศ ทางท่าเรือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยเบื้องต้นกรมศุลกากรจะเป็นผู้กำหนดรหัสสั่งการตรวจจากการประเมินความเสี่ยงในภาพรวมที่เรียกว่า Central Profile แต่นักวิชาการหน้างานในฐานะนายตรวจและอาจจะเป็นหนึ่งในคณะทำงาน Local Profile ของด่านฯ ที่ต้องกำหนดความเสี่ยงอันอาจจะเกิดในพื้นที่ที่กำกับดูแล จะต้องมีความสามารถและจัดลำดับความเสี่ยงของของที่กำลังจะตรวจปล่อยโดยดูจากปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น ประวัติการทำคามผิด มูลค่าของ และงานข่าวที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับ ชนิตา เอี่ยมสอาด (2561) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยีนับว่าเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่ง เพราะเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้เกิดความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ช่วยให้การทำงานมีความผิดพลาดน้อย ดังนั้นองค์กรต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม จึงจะช่วยให้องค์กรมีความก้าวหน้าที่เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ สุนันทา ทระพีธร (2563) ได้กล่าวว่า การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า สามารถอาศัยปัจจัยจากประสิทธิภาพที่เกี่ยวกับบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ รวมถึงการจัดการจนได้ผลลัพธ์ที่กำหนดไว้ตามเป้าหมายและเป็นที่พึงพอใจขององค์กร และดังที่ ธิติรัตน์ สินแสง (2556) ได้กล่าวว่า ความสามารถที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน จะประกอบด้วยหลายแง่มุม เช่น กระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว จากการใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม หรือแง่มุมของผลลัพธ์ เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ มีผลกำไร ผลิตทันต่อเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ด้านเวลาดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารด้านเวลาดำเนินงาน ได้แก่ ความแออัดของปริมาณงานในเวลากลางคืน เนื่องจากผู้รับบริการส่วนใหญ่จะนำตู้สินค้าเข้ามาถึงประเทศไทยในช่วงเวลาเย็นในแต่ละวัน ส่งผลให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้าขาเข้าจะดำเนินการเสร็จสิ้นในเวลากว่า 24.00 น. ถึง 01.00 น. ของแต่ละวัน และปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า จากการขาดช่วงของการประสานงานจากผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรด้านเวลาดำเนินงาน ได้แก่ การลดความแออัดของปริมาณงานในเวลากลางคืน ด้วยการนำเทคโนโลยีการควบคุมทางศุลกากรโดยการบริหารความเสี่ยงด้วยระบบ Local Profile มาใช้ร่วมกับระบบการตรวจสอบสินค้าด้วยระบบ X-Ray รถบรรทุกสินค้าให้มีประสิทธิภาพ และกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายใต้หลักการบริหารความเสี่ยงของกรมศุลกากรอย่างเคร่งครัด จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรตรวจปล่อยสินค้าให้รวดเร็วและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ร่วมกับการบริหารจัดการคิวให้บริการแก่ผู้นำเข้า-ส่งออก พร้อมเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมและให้บริการอย่างเสมอภาค และการแก้ไขความล่าช้าในการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานนั้น ต้องเริ่มต้นจากการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงาน เริ่มจากการพูดคุยระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นำไปสู่การจัดกิจกรรมที่เป็นารพบปะระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เช่น การจัดกิจกรรมสภากาแฟ อันเป็นการพบปะพูดคุยระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานแบบไม่เป็นทางการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์

อันดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน นำไปสู่การบูรณาการทำงานระหว่างหน่วยงานต่อไป จากผลการศึกษา แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรด้านเวลาดำเนินงานพบว่า สอดคล้องกับ แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ สุदारัตน์ สะโดอยู่และแสงจิตต์ ไต้แสง. (2565) ที่กล่าว การปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม มีความน่าเชื่อถือ มีความฉับไว มีสมรรถภาพ และมีการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานได้ คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ Millet (1954) ที่กล่าวว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) การบริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) เป็นหนึ่งในปัจจัยของการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน และนอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กรัซกร กาบกรณ์ (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในการจัดการความขัดแย้ง : กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ จากผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในการจัดการความขัดแย้งในศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ มีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยด้านความร่วมมืออันดีของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับ Woodcock (1989) ได้กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี (Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดี มีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และการติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีมเป็นไปอย่างถูกต้อง ชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น เป็นลักษณะของทีมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ด้านทรัพยากรของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อ โควิด-19 จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารด้าน ทรัพยากร ได้แก่ การขาดแคลนผู้มีประสบการณ์การทำงาน จากการเกษียณอายุราชการของเจ้าหน้าที่ด้าน ศุลกากรมุกดาหารอย่างต่อเนื่อง และการโยกย้ายข้าราชการที่เกิดขึ้นประจำ โดยส่วนใหญ่ข้าราชการที่ปฏิบัติ ราชการที่ด้านศุลกากรมุกดาหารในปัจจุบันมีอายุราชการไม่ถึง 10 ปี ขาดความรู้และประสบการณ์การทำงาน ด้านศุลกากร และขาดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และการขาดแคลนเครื่องมือและอุปกรณ์สำหรับ การกักกันควบคุมและตรวจสอบทางศุลกากร ในเรื่องของการตรวจสอบสินค้าผิดกฎหมายที่ซุกซ่อนบนกับ สินค้าอื่น ที่นับวันจะมีรูปแบบวิธีการซุกซ่อนที่แนบเนียนและปรับเปลี่ยนไปตามยุคสมัยมากยิ่งขึ้น แนวทางการ เพิ่มประสิทธิภาพด้านทรัพยากรของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร ได้แก่ ขอสนับสนุนข้าราชการที่มี ประสบการณ์การทำงานจากกรมศุลกากรมาปฏิบัติงานที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานตาม การกิจหลักของด้านศุลกากรมีประสิทธิภาพ และการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรด้านศุลกากรมุกดาหาร ต้องให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ทำงานยาวนาน ร่วมแบ่งปันองค์ความรู้และ ถ่ายทอดประสบการณ์ที่พบเจอให้กับเจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ซึ่งสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น การจัดการ ฝึกอบรม การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ควบคู่กับการจัดการ ความรู้ในองค์กร และการนำแนวทางการพัฒนาบุคลากรตามแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล ของ กรมศุลกากร (พ.ศ. 2564 - 2566) ในเรื่องของการสอนงาน (Coaching) และการดำเนินการระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) มาใช้เพิ่มสมรรถนะที่จำเป็นให้กับเจ้าหน้าที่ที่ยังขาดประสบการณ์การทำงานให้สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และด้านศุลกากรมุกดาหารต้องจัดซื้อหรือขอรับ การสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัยจากกรมศุลกากรมาใช้ในการตรวจสอบสิ่งผิดกฎหมายที่อาจซุกซ่อนปะปนมากับ สินค้า สัมภาระผู้เดินทางข้ามแดน หรือในรถยนต์ เช่น เครื่อง X-Ray สิ่งของแบบพกพา กล้องงู เป็นต้น หรือ จัดซื้อโดรน เพื่อใช้ในการกิจป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดตามกฎหมายศุลกากรตามแนวชายแดน

จากผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทรัพยากรของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหารพบว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการทำงานของ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า การเปิดโอกาสให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด สระแก้วได้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อพัฒนา ความสามารถและทัศนคติให้เหมาะสมกับงาน ตลอดจนการจัดสรรวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานได้ อย่างเหมาะสมต่อความต้องการ ส่งผลให้ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วมีความเข้าใจในงานที่ ได้รับมอบหมายและสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนเองได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับ ชาญชัย อาจินสมา จาร (2540) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงานที่เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรไว้ กล่าวคือ การ ฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการคน ให้ศึกษาองค์ความรู้และทักษะ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง จุดมุ่งหมายของการฝึกอบรมเพื่อต้องการให้พนักงานเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงาน จะทำให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงาน ประโยชน์ที่ได้จากการฝึกอบรมจะสามารถช่วยลดเวลาเรียนรู้เพื่อให้การปฏิบัติ สำเร็จและมีคุณภาพ การมีผู้สอนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและถ่ายทอดความรู้ได้ดี ผู้รับการฝึกอบรมจะสามารถ เรียนรู้ได้ในเวลาอันสั้น เกิดผลผลิตที่สำเร็จและมีคุณภาพ ในส่วนของการฝึกอบรมจะไม่ใช้จัดให้กับ พนักงานใหม่เท่านั้น แต่จัดให้กับพนักงานที่มีประสบการณ์เช่นเดียวกัน ซึ่งการฝึกอบรมสามารถช่วยให้ พนักงานเพิ่มระดับการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับ Woodcock (1989) ได้กล่าว ว่า การพัฒนาบุคลากร คือ การพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถของสมาชิก ให้โอกาสได้ใช้ทักษะความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่ และยังสอดคล้องกับ เด่นพงษ์ พลละคร (2551) ได้กล่าวว่า การ พัฒนาบุคคลเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ควรมีการ จัดกิจกรรมที่ทำให้บุคคลมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติที่ดีขึ้น รวมถึงการให้การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงาน หรือการนิเทศงาน (Job instruction) การสอนแนะ (Coaching) การให้คำปรึกษาหารือ (Counseling) การมอบหมายหน้าที่ให้ทำเป็นครั้งคราว (Job assignment) การให้รักษาการแทน (Acting) การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่งานเพื่อให้ออกมาศึกษางานที่แปลกใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหา ความรู้และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น ๆ (Job rotation) เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านศุลกากรมุกดาหารควรจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ในสังกัดเพื่อเพิ่มความรู้ด้านกฎหมาย ศุลกากร กฎหมายอื่นและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และการใช้สิทธิประโยชน์ทาง การค้าระหว่างประเทศ พร้อมมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน แบ่งปันองค์ความรู้ เทคนิคการทำงานที่สั่งสมมา และประสบการณ์การทำงานที่เคยได้รับ ถ่ายทอดให้กับ เจ้าหน้าที่คนอื่นที่ยังขาดประสบการณ์ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีขั้นตอนการ ทำงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐาน ควบคู่กับการจัดการความรู้ในองค์กร โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่จำเป็นต้อง ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ภายในด้านศุลกากรมุกดาหาร เนื่องจากแต่ละด้านศุลกากร มีชนิดของสินค้านำเข้า- ส่งออกที่ต่างกัน ซึ่งมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องต่างกัน ส่งผลต่อการปฏิบัติพิธีการศุลกากรที่แตกต่างกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ยังขาดความรู้หรือผู้ที่ย้ายราชการมาปฏิบัติพิธีการที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร สามารถศึกษาข้อมูลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ด้าน ศุลกากรมุกดาหารจำเป็นต้องจัดการฝึกอบรมภาษาลาวและภาษาอังกฤษให้กับผู้ปฏิบัติงาน และเรียนรู้การใช้

เทคโนโลยีที่สามารถใช้ในการแปลภาษาอื่น ๆ เพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการสื่อสารกับผู้เดินทางข้ามแดนชาวต่างชาติให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านศุลกากรมุกดาหารควรสร้างช่องทางการติดต่อและการประชาสัมพันธ์ความรู้ด้านการปฏิบัติพิธีการศุลกากร กฎหมายศุลกากร กฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า การใช้สิทธิประโยชน์ทางการค้าระหว่างประเทศ ผ่านทางช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้ผู้รับบริการได้ศึกษาข้อมูลที่เป็นและถูกต้องก่อนการนำเข้า-ส่งออกสินค้าผ่านช่องทางด้านศุลกากรมุกดาหาร อันเป็นการอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ และเพื่อลดอัตราการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องได้ และด้านศุลกากรควรสร้างช่องทางการประชาสัมพันธ์ความรู้และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับผู้เดินทางข้ามแดน ผ่านช่องทางดิจิทัลต่าง ๆ และที่ด่านพรมแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร ในเรื่องของหน้าที่ของผู้เดินทางข้ามแดนในการสำแดงสิ่งของติดตัวต่อเจ้าหน้าที่ประจำด้านศุลกากร การเสียอากรปากระวาง การสำแดงเงินตราไทยและเงินตราต่างประเทศ การปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับนำเข้า-ส่งออกรถยนต์ส่วนบุคคลเป็นการชั่วคราว และประเภทของต้องห้ามหรือของต้องจำกัด เป็นต้น ซึ่งควรจัดทำข้อมูลในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้ผู้เดินทางข้ามแดนชาวไทยและชาวต่างชาติที่จะเดินทางเข้า-ออกผ่านทางด่านพรมแดนสะพานมิตรภาพไทย-ลาว แห่งที่ 2 จังหวัดมุกดาหาร ได้ศึกษาข้อมูลล่วงหน้าก่อนการเดิน นอกจากนี้ด้านศุลกากรมุกดาหารควรสร้างช่องทางสำหรับการแจ้งปัญหาและอุปสรรคทางการค้าของผู้ประกอบการ หรือจัดประชุมร่วมกันระหว่างด้านศุลกากรมุกดาหาร หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า เพื่อเป็นเวทีในการแจ้งปัญหาและอุปสรรคทางการค้าชายแดน การปรึกษาหารือร่วมกัน การแจ้งข้อมูลข่าวสารและสิทธิประโยชน์ทางการค้าที่ออกโดยภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การอำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศและส่งเสริมเศรษฐกิจการค้าชายแดนให้เติบโตอย่างยั่งยืน

3. การประสานความร่วมมือและการบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า และหน่วยงานความมั่นคงภายในพื้นที่เป็นสิ่งจำเป็นที่ด้านศุลกากรมุกดาหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพึงกระทำ เช่น การร่วมกันตรวจสอบสินค้านำเข้า-ส่งออกพร้อมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในรูปแบบ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกในการนำเข้า-ส่งออกสินค้าให้กับผู้ประกอบการและเพิ่มขีดความสามารถทางการค้าระหว่างประเทศ หรือการบูรณาการด้านการข่าวและการออกลาดตระเวนในพื้นที่รับผิดชอบ ร่วมกับหน่วยงานความมั่นคงภายในพื้นที่ เพื่อยกระดับขีดความสามารถของด้านศุลกากรมุกดาหารด้านการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

4. ด้านศุลกากรมุกดาหารควรวางแผนเชิงรุกในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร เช่น การเพิ่มอัตรากำลัง และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เป็นต้น และเตรียมความพร้อมด้านสถานที่ เครื่องมือ และเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง เพื่รองรับปริมาณงานตามภารกิจของด้านศุลกากรมุกดาหารที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้านศุลกากรมุกดาหาร เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติม ซึ่งอาจทำให้มีความเข้าใจถึงปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น นำไปสู่แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีและเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ด้าน
ศุลกากรแห่งอื่น ที่เปิดดำเนินการเต็มรูปแบบอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังภาวะการระบาดใหญ่ของโรคติดเชื้อโควิด-19
สิ้นสุดลง เปรียบเทียบกับด้านศุลกากรมุกดาหาร

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2563). หนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท 0204.3/ว 1698 เรื่อง การพิจารณา
ระงับการใช้ช่องทาง ณ จุดผ่านแดนถาวร จุดผ่อนปรนการค้า และจุดผ่อนปรนพิเศษเป็นการ
ชั่วคราวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2565). ประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง ยกเลิกประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง
ชื่อและอาการสำคัญของโรคติดต่ออันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2563. *ราชกิจจานุเบกษา*, 139(ตอน
พิเศษ 223 ง), 1.
- กรัชรกร กาบกรณ์. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของศูนย์ดำรงธรรมในการจัดการความ
ขัดแย้ง: กรณีศึกษาศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสมุทรปราการ [การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต]*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จังหวัดมุกดาหาร. (2565). คำสั่งจังหวัดมุกดาหาร ที่ 1218/2563 เรื่อง การระงับการเดินทางเข้า-ออกของ
บุคคล ยานพาหนะ และสิ่งของ ณ จุดผ่านแดนถาวร เป็นการชั่วคราว.
- ชนิตา เอี่ยมสะอาด. (2561). การจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพวิทยาลัยอาชีวศึกษาเอกชน. *วารสาร
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์*, ฉบับเสริมครบรอบ 12 ปี, 40-41.
- ชาญชัย อาจินสมาจาร. (2540). *การบริหารการศึกษา*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- เด่นพงษ์ พลละคร. (2551). *การนำความรู้ทางทฤษฎีการบริหารบุคคลไปใช้ปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
รังสิต.
- ธิดารัตน์ สีนแสง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน TMB ในเขตธุรกิจ
สมุทรปราการ. *วารสารการเงิน การลงทุน และการบริหารธุรกิจ*, 3(4) (ตุลาคม - ธันวาคม), 63-77.
- เบญจาวลีย์ ศรีโยรี. (2563). *สมรรถนะของข้าราชการกรมศุลกากร กระทรวงการคลังเพื่อรองรับการพัฒนา
ระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก: กรณีศึกษาด้านศุลกากรมาบตาพุด จังหวัดระยอง
[สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]*. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลธิสิทธิ์ อุทุม. (2559). *ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว
[วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต]*. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒน์ คล้ายวัฒนะ. (2563). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจ
นครบาลบางนา เพื่อตอบสนองการไหลบ่าของชาวต่างชาติ[การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตร
มหาบัณฑิต]*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุดารัตน์ สะโดอยู่และ แสงจิตต์ ไต้แสง. (2565). ปัจจัยในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอลเลค แอนด์ เอลเทค (ประเทศไทย) จำกัด จังหวัด ปทุมธานี.
วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 24(2) (พฤษภาคม - สิงหาคม), 1-10.

สุนันทา ทระพีชร. (2563). *คุณลักษณะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ในสภาวะการณ้โควิด-19 ของธนาคารขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Nadler, L., & Nadler, Z. (1989). *Developing human resources*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management*. New York, NY: Irwin.

Simon, H. A. (1960). *Administrative behavior*. New York, NY: Macmillan.

Smith, M. (1980). *Educational leadership: Culture and diversity*. Gateshead, UK: Athenaeum Press.

Woodcock, M. (1989). *Team development manual* (2nd ed.). Great Britain: Billing and Sons.