

การดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง:
กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง*

**Operations in Inspecting Passengers' Accompanied Baggage
in the Nothing to Declare Channel: A case study of Passenger Service
Sub-Division 1, Don Mueang Airport Customs Office**

ลัดดาพร จันทรเพ็ญ**

Laddaporn Chanphen

6614832026@ruemail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว) ของฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนทนากลุ่ม เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่าการดำเนินงานในด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนที่ได้รับถือว่าเหมาะสม แต่อัตรากำลังคนยังไม่เพียงพอต่อภารกิจงาน ด้านงบประมาณ ขาดงบประมาณในด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และงบประมาณในการปรับปรุงที่พักของเจ้าหน้าที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสารมีไม่เพียงพอ และขาดการซ่อมแซมบำรุงรักษาอย่างเหมาะสม ด้านการบริหารจัดการ มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ชัดเจน แต่ยังมีข้อจำกัดในการประสานงานระหว่างหน่วยงาน โดยปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาด้านอัตรากำลังไม่เพียงพอ ปัญหาการสื่อสารด้านภาษาระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้โดยสาร งบประมาณไม่เพียงพอและอุปกรณ์การทำงานล้าสมัย รวมถึงผู้โดยสารไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจ แนวทางการแก้ไขปัญหาคือ ควรมีการเพิ่มอัตรากำลัง รวมถึงพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ เพิ่มการประชาสัมพันธ์สำหรับของที่ต้องสำแดงเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้โดยสาร อีกทั้งควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับภารกิจงาน บำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ และมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างเป็นระบบ

คำสำคัญ: ของติดตัวผู้โดยสาร; ช่องเขียว; สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง

Keywords: Passengers' Accompanied Baggage; Green Channel; Don Mueang Airport Customs Office

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง: กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การท่องเที่ยวถือเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการฟื้นฟูและพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั่วโลก ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ได้คลี่คลายลง รัฐบาลไทยได้มีมาตรการฟื้นฟูภาคการท่องเที่ยว เช่น การยกเว้นวีซ่า การขยายระยะเวลาพำนักของชาวต่างชาติ มาตรการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายของรัฐบาลไทยในการกระตุ้นเศรษฐกิจและดึงดูดนักท่องเที่ยวต่างชาติ ประเทศไทยถือเป็นหนึ่งในจุดหมายปลายทางยอดนิยมของโลก โดยในปี พ.ศ. 2567 มีนักท่องเที่ยวเดินทางเข้าประเทศถึง 35.55 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2566 เป็นร้อยละ 26.29 (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2568) แนวโน้มดังกล่าวส่งผลโดยตรงต่อจำนวนผู้โดยสารขาเข้าทางอากาศยานที่เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะที่ท่าอากาศยานดอนเมือง ซึ่งเป็นหนึ่งในจุดผ่านแดนสำคัญของประเทศไทยในการรองรับเที่ยวบินจากภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้และเอเชียใต้

เมื่อผู้โดยสารเดินทางเข้ามายังประเทศไทย จำเป็นต้องผ่านกระบวนการพิธีการศุลกากร โดยเฉพาะสินค้าที่ซื้อจากต่างประเทศติดตัวเข้ามาทางท่าอากาศยาน ไม่ว่าจะเป็นของใช้ส่วนตัว หรือสินค้าที่อาจมีมูลค่าเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ซึ่งผู้โดยสารมีหน้าที่ประเมินตนเองเบื้องต้นว่ามีของต้องสำแดงหรือไม่ หากมีต้องเลือกเดินผ่าน “ช่องมีสิ่งของต้องสำแดง” (ช่องแดง) หากไม่มีสามารถเลือกเดินผ่าน “ช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง” (ช่องเขียว) ได้ อย่างไรก็ตาม ผู้โดยสารส่วนใหญ่มักเลือกเดินผ่านช่องเขียว เพราะเชื่อว่าของที่ตนเองนำเข้ามาไม่เข้าข่ายสิ่งของที่ต้องสำแดง และไม่จำเป็นต้องตรวจสอบ แต่ในความเป็นจริงเจ้าหน้าที่ศุลกากรยังมีอำนาจในการสุ่มตรวจตามพฤติกรรมต้องสงสัย สถานการณ์ดังกล่าวส่งผลให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีความท้าทายมากขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่จำนวนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาระงานโดยตรงต่อกรมศุลกากร ซึ่งเป็นส่วนราชการภายใต้กระทรวงการคลัง มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากรจากการนำสินค้าเข้าและส่งออก และป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร เช่น การนำเข้าของต้องห้าม อาวุธ สารเสพติด สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ ซึ่งเป็นการดำเนินการตามพระราชบัญญัติศุลกากร พ.ศ. 2560 ประมวลระเบียบปฏิบัติศุลกากร พ.ศ. 2560 และกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ด้วยเหตุนี้ การตรวจของติดตัวผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร จึงเป็นภารกิจสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางศุลกากร พร้อมทั้งกำกับดูแลให้การปฏิบัติพิธีการศุลกากรเป็นไปตามระเบียบกฎหมาย เพื่อป้องกันการนำเข้าของต้องห้าม ของต้องกักตุน หรือสินค้าที่หลีกเลี่ยงภาษีอากร ดังนั้นการดำเนินงานการตรวจของติดตัวผู้โดยสาร จึงจำเป็นต้องอาศัยทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญ ท่ามกลางข้อจำกัดด้านอัตรากำลังคน และปริมาณผู้โดยสารจำนวนมาก ทำให้การปฏิบัติงานต้องอาศัยทั้งความรอบคอบและความรวดเร็ว เพื่อไม่ให้กระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายด้าน เช่น ภาระงานที่สูงขึ้นตามจำนวนผู้โดยสาร งบประมาณที่ไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ความไม่เข้าใจกฎหมายของผู้โดยสาร และปัญหาในการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้โดยสาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานในการตรวจของติดตัวผู้โดยสาร รวมทั้งศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานในการตรวจของติดตัวผู้โดยสารของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในช่องไม่มีของต้องสำแดง (ช่องเขียว) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารของทางราชการ
2. การวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง ที่ปฏิบัติงานตรวจของติดตัวผู้โดยสารขาเข้าระหว่างประเทศ ณ ช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว)
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 46) ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้
 - 2.1 ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 ซึ่งปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้าฝ่ายซึ่งเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความชำนาญในการทำงานโดยมีหน้าที่ในการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน
 - 2.2 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับชำนาญการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจของติดตัวผู้โดยสาร มาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน
 - 2.3 ตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ระดับปฏิบัติการ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจของติดตัวผู้โดยสาร มาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุภางค์ จันทวนิช, 2559, หน้า 75 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567ก, หน้า 62) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจะกำหนดวันนัดหมายที่จะสัมภาษณ์ โดยการแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า และใช้วิธีการจดบันทึกข้อมูลที่ได้จากผู้สัมภาษณ์ โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว) ของฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

การปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร เป็นไปตามมาตรฐานสากลบนพื้นฐานของการอำนวยความสะดวกทางการค้าและการควบคุมทางศุลกากร สำหรับผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรทางท่าอากาศยาน ซึ่งตามประกาศกรมศุลกากรที่ 60/2561 เรื่อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำติดตัวเข้ามาในหรือส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรพร้อมกับตนทางท่าอากาศยาน ได้กำหนดแนวทางในการดำเนินพิธีการศุลกากรในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว) ไว้ว่า เป็นช่องทางสำหรับผู้โดยสารที่เดินทาง

เข้ามาในราชอาณาจักรซึ่งไม่มีของต้องเสียอากร ไม่มีของต้องห้ามหรือของต้องกักตักเข้ามาพร้อมกับตน เพื่อให้ผ่านการตรวจที่ช่องเขียวซึ่งมีป้ายสีเขียวมีตัวอักษรภาษาอังกฤษว่า “NOTHING TO DECLARE” ภาษาไทยว่า “ไม่มีสิ่งของต้องสำแดง” โดยของที่ได้รับยกเว้นอากร ได้แก่ ของติดตัวที่เจ้าของนำเข้ามาพร้อมตน สำหรับใช้เองหรือใช้ในวิชาชีพและมีจำนวนพอสมควร มีราคารวมกันไม่เกิน 20,000 บาท ซึ่งมีใช้ของต้องห้าม ของต้องกักตัก หรือเสบียงอาหาร บุหรี่ไม่เกิน 200 มวนหรือยาสูบไม่เกิน 250 กรัมหรือน้ำหนักรวมทั้งหมดทุกประเภทไม่เกิน 250 กรัม และเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ปริมาตรไม่เกิน 1 ลิตร (กรมศุลกากร, 2561)

โดยกระบวนการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว) มีดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่ศุลกากรใช้หลักบริหารความเสี่ยงประกอบกับการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสาร และลักษณะหีบห่อสัมภาระในการสุ่มตรวจหีบห่อสัมภาระของผู้โดยสาร หรือสุ่มตรวจด้วยเครื่องเอกซเรย์ 2) เมื่อผู้โดยสารนำสัมภาระผ่านเครื่องเอกซเรย์ เจ้าหน้าที่ศุลกากรวิเคราะห์ภาพหีบห่อสัมภาระจากเครื่องเอกซเรย์ หากไม่พบสิ่งของต้องสงสัย เจ้าหน้าที่จะปล่อยให้ผู้โดยสารนำพาหีบห่อสัมภาระผ่านเข้ามาในราชอาณาจักร 3) หากเจ้าหน้าที่มีข้อสงสัยว่าภายในหีบห่อสัมภาระจะมีของต้องอากร ของต้องห้าม หรือของต้องกักตักแล้ว เจ้าหน้าที่จะเปิดหีบห่อสัมภาระนั้น ๆ เพื่อตรวจสอบสิ่งของที่อยู่ภายใน 4) หากเจ้าหน้าที่พบว่าภายในหีบห่อสัมภาระมีของต้องอากร ของต้องห้าม หรือของต้องกักตักแล้ว เจ้าหน้าที่จะดำเนินการจับกุมผู้นำพาของนั้น เข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายศุลกากรและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ, 2562)

ดังนั้น จึงได้นำแนวคิดทรัพยากรทางการบริหาร 4 M ของ จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2541 อ้างถึงใน เบญญาภา แกมทอง, 2563, หน้า 34) ซึ่งประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ มาทำการศึกษาการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง: กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถนำมาสรุปประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ด้านบุคลากร บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งต้องใช้ความสามารถและประสบการณ์ในการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสาร รวมถึงการวิเคราะห์ภาพหน้าจอเครื่องเอกซเรย์เพื่อตรวจสอบสิ่งของต้องสงสัย โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้จากการศึกษาและการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานจริง และยังได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ส่วนในด้านอัตรากำลัง ในปัจจุบันอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ศุลกากรไม่เพียงพอ เพราะต้องปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง ท่ามกลางปริมาณเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้อัตรากำลังที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับภาระงานได้อย่างเต็มที่ ในส่วนของค่าตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบัน มีความเหมาะสมและเพียงพอที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน รวมถึงการมีระบบรางวัลตอบแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีผลงานโดดเด่น

ด้านงบประมาณ ปัจจุบันฝ่ายบริการผู้โดยสารไม่ได้มีการจัดหาและดูแลด้านงบประมาณด้วยตนเอง โดยกรมฯ จะมีการสอบถามความต้องการใช้งบประมาณเป็นรายปีงบประมาณ ทำให้การดำเนินการบางครั้งอาจล่าช้าหรือไม่สามารถดำเนินการได้ทันช่วงที่ ในส่วนงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงานยังไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับภารกิจในบางด้าน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร หรือเครื่องใช้สำนักงานทั่วไป รวมถึงงบประมาณสำหรับปรับปรุงที่พักของเจ้าหน้าที่ที่มีความแออัดและไม่สะดวกสบาย ซึ่งยังไม่สามารถรองรับความต้องการของเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำงาน 24 ชั่วโมงได้อย่างเหมาะสม

ด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจุบันหน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้เครื่องเอกซเรย์เพื่อการสุ่มตรวจของติดตัวผู้โดยสารเป็นหลัก โดยมีการจำ

บริษัทเอกชนมาเพื่อดูแลระบบการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องมือตามรอบ อย่างไรก็ตาม อุปกรณ์สำนักงาน โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร ยังมีความล้าสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน รวมถึงขาดการซ่อมแซม และบำรุงรักษา ไม่ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

ด้านการบริหารจัดการ โครงสร้างการบริหารจัดการของหน่วยงานมีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานของกรมศิลปากร โดยมีระเบียบกฎหมายที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรในการตรวจของผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน มีการจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ และจัดเวรประจำเดือนในทุก ๆ เดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีตัวชี้วัดเพื่อวัดผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร ส่วนด้านการประสานงาน เจ้าหน้าที่บุคลากรต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ โดยในการประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่การปฏิบัติงานในบางครั้งมีบางหน่วยงานที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่ และอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้กระทบต่อเวลาเพื่อรอเจ้าหน้าที่เดินทางมาถึง และผู้โดยสารต้องรอนาน จึงอาจเสี่ยงต่อการโดนร้องเรียนได้

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว) ของฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

การดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง มีปัญหาด้านบุคลากร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ อีกทั้งกรณีมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่แต่ไม่มีการทดแทนในทันที ปัญหาด้านการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้โดยสาร เนื่องจากผู้โดยสารมีหลายสัญชาติ อีกทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่สื่อสารได้แค่ภาษาไทยและภาษาอังกฤษเท่านั้น ซึ่งอาจทำให้การสื่อสารเข้าใจคลาดเคลื่อนกันได้ อีกทั้งปัญหาด้านงบประมาณที่จำกัดส่งผลให้การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินการกิจที่ได้รับมอบหมาย และขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณบางครั้งยังมีความยุ่งยากและล่าช้า รวมถึงปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอ สภาพชำรุดและล้าสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทำงานล่าช้า และเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานได้ไม่สม่ำเสมอ อีกทั้งยังขาดการซ่อมบำรุงที่เหมาะสม ในขณะที่ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ยังขาดการบูรณาการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมักเกิดความล่าช้าในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ และไม่เป็นระบบ และปัญหาด้านผู้โดยสารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายศุลกากร บางรายไม่ให้ความร่วมมือ และแสดงความไม่พอใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงานและต่อสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว) ของฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง ผลการวิจัยพบว่า

แนวทางการแก้ไขปัญหาการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง ในด้านบุคลากร ควรมีการขออัตราจ้างเพิ่มให้เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณงาน พร้อมทั้งควรมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ทดแทนทันทีเมื่อมีการโยกย้าย ในด้านการสื่อสาร ควรมีการอบรมและพัฒนาทักษะด้านภาษาให้กับเจ้าหน้าที่ศุลกากร รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์แปลภาษา หรือการใช้ล่าม เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับผู้โดยสารที่มีหลายสัญชาติ และลดปัญหาการเข้าใจผิดระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้โดยสาร ส่วนด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดลำดับความสำคัญของภารกิจที่

จำเป็นและเร่งด่วน รวมถึงปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีความคล่องตัว เพื่อลดความล่าช้า ในขณะที่ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการสำรวจและประเมินความต้องการใช้งานของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อวางแผนจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอ และเหมาะสม พร้อมทั้งเร่งรัดการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสื่อมสภาพอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและไม่เกิดความล่าช้า อีกทั้งด้านการประสานงาน ควรมีการส่งเสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและเอกชนอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างกลไกการประสานงานที่รวดเร็ว และด้านความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสาร ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารเกี่ยวกับสินค้าที่ต้องสำแดง พร้อมทั้งจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้โดยสาร

อภิปรายผลการวิจัย

การดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง (ช่องเขียว) ของฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังนี้

1. ด้านบุคลากร บุคลากรของหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องเขียว ซึ่งต้องมีการสังเกตพฤติกรรมผู้โดยสารและลักษณะหีบห่อสัมภาระ โดยใช้ความชำนาญและประสบการณ์เป็นอย่างมาก รวมถึงความสามารถในการวิเคราะห์ภาพหน้าจอเครื่องเอกซเรย์เพื่อตรวจสอบสิ่งของต้องสงสัย และการตรวจค้นสัมภาระ โดยเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีพื้นฐานความรู้จากการศึกษาและการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานจริง และยังได้รับการพัฒนาทักษะผ่านการฝึกอบรมที่จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ อาทิ จากหน่วยงานเจ้าของลิขสิทธิ์สินค้า การอบรมการใช้งานเครื่องเอกซเรย์ อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอ เนื่องจากลักษณะของสินค้าที่ผู้โดยสารนำเข้ามามีความหลากหลายและความไม่แน่นอนในการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัติงานจริงจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มพูนความชำนาญ เนื่องจากในบางครั้งอาจต้องมีการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ศุลกากรด่านหน้าร่วมด้วยในการตัดสินใจแต่ละสถานการณ์ รวมถึงต้องมีการให้บริการผู้โดยสารอย่างมีประสิทธิภาพ มีจิตบริการ และมีความโปร่งใสสุจริต สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (2568) กล่าวว่า “...การปฏิบัติงานต้องมีเจ้าหน้าที่ในการคัดกรองผู้โดยสารและหีบห่อสัมภาระ รวมถึงต้องมีการวิเคราะห์ภาพหน้าจอเครื่องเอกซเรย์ และตรวจค้นสัมภาระ โดยต้องใช้ความชำนาญและประสบการณ์เป็นอย่างมาก ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับการปฏิบัติงานมีกลไกการปฏิสัมพันธ์ในการถ่ายทอดความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับงานเพิ่มเติม ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรมเรื่องของสินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ อบรมเรื่องการใช้เครื่องเอกซเรย์...” อีกทั้งเป็นไปตามแนวคิดของ Hood (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2568ก, หน้า 32-34) ได้อธิบายว่า ในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คนที่มารับผิดชอบงานจะต้องมีความชำนาญ ทำงานอย่างโปร่งใส มีทักษะในการตัดสินใจ และต้องพร้อมรับการตรวจสอบจากภายนอก รวมถึงเป็นไปตามแนวคิดของ Michael Lipsky (1980 อ้างถึงใน วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล, 2567, หน้า 71) ได้อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นผลจากการตัดสินใจ การปฏิบัติหน้าที่ประจำของข้าราชการแต่ละคน เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและความไม่แน่นอนในการทำงาน เป็นแนวคิดในลักษณะ Bottom-Up เนื่องจากลักษณะหน้าที่ของข้าราชการระดับล่างที่ต้องเน้นงานมากกว่าเน้นนโยบายในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายภายใต้แรงกดดันที่ไม่แน่นอน และเป็นไปตามแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567ข, หน้า 42-44) ได้เสนอ ปัจจัยสำคัญในการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และใช้ความรู้ที่มีในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุดในยุคที่การสร้างความรู้มีความสำคัญ

ส่วนด้านอัตรากำลังบุคลากร ในปัจจุบันอัตรากำลังเจ้าหน้าที่บุคลากรไม่เพียงพอ โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาถึงภารกิจที่ต้องให้บริการผู้โดยสารตลอด 24 ชั่วโมง ท่ามกลางปริมาณเที่ยวบินและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ส่วนบริการผู้โดยสาร แบ่งเป็น 3 ฝ่าย โดยอัตรากำลังฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 ในปัจจุบันมีหัวหน้าฝ่าย และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจำนวน 16 คน ถือว่ายังไม่เพียงพอ เพราะฝ่ายบริการผู้โดยสารต้องทำงานหลากหลายหน้าที่ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจึงควรมีอัตรากำลังประมาณ 25 คน จึงจะเพียงพอในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (2568) กล่าวว่า “...ในปัจจุบันมีหัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริง จำนวน 16 คน ซึ่งต้องกำกับดูแลผู้โดยสารขาเข้า-ขาออก 24 ชม. อาจไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน ควรจะต้องมีเจ้าหน้าที่ประมาณ 25 คน จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ...” อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธยา สิวราภินันท์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการสวนสาธารณะในเมือง: กรณีศึกษาสวนลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า บุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่มีจำนวนยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากสวนลุมพินีมีขนาดพื้นที่ใหญ่ถึง 360 ไร่ ในแง่ของการกระจายคนดูแลกิจกรรมภายใน ทางสำนักงานสวนลุมพินีก็ต้องแบ่งผู้ดูแลในแต่ละโซนพื้นที่ ในส่วนของการจัดการพื้นที่ กิจกรรมปัจจุบันถือว่าผู้เชี่ยวชาญระดับปฏิบัติงานมาดูแลและปรับปรุงสวนต่างๆ 6 เดือน และเป็นไปตามแนวคิดของ Urwick and Gulick (อ้างถึงใน ฐานิสรา กาบบัวศรี, 2562, หน้า 18-20) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การจัดบุคลากร (Staffing) เป็นกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งรวมถึงการวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การพัฒนา การประเมินผล และการดูแลบุคลากรอย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ในส่วนของคำตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันมีความเหมาะสม และเพียงพอที่จะเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันค่อนข้างหนักและมีผลกระทบต่อนิสัย จึงควรมีคำตอบแทนที่เหมาะสม โดยเฉพาะการมีระบบรางวัลตอบแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีผลงานโดดเด่น เพื่อช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีคุณภาพ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 (2568) กล่าวว่า “...ปัจจุบันมีเงินเดือน ค่าล่วงเวลา และค่าธรรมเนียมให้แก่เจ้าหน้าที่บุคลากร ซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนัก จึงถือเป็นแรงจูงใจในการทำงานได้เป็นอย่างดี และมีความรู้สึกรักอยากทำงานให้คุ้มค่าต่อรายได้ที่ได้รับ...” อีกทั้งเป็นไปตามแนวคิดของ จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2541 อ้างถึงใน เบญญาภา แกมทอง, 2563, หน้า 34) ได้อธิบายว่า ในการจัดการที่ดีของหน่วยงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงานจะต้องได้รับคำตอบแทน และผลประโยชน์ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากร และเป็นไปตามแนวคิดของ Hood (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การเวกพันธ์, 2568ก, หน้า 32-34) ได้อธิบายว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นการบริหารแบบเอกชนมาใช้ โดยให้องค์กรของรัฐมีความยืดหยุ่น ให้รางวัลตามผลงาน เพื่อให้ระบบมีแรงจูงใจและคล่องตัวขึ้น

2. ด้านงบประมาณ ปัจจุบันฝ่ายบริการผู้โดยสารไม่ได้มีการจัดหาและดูแลด้านงบประมาณด้วยตนเอง ซึ่งกรมศุลกากรจะมีการสอบถามงบประมาณที่ต้องการใช้เป็นรายปีงบประมาณ ทำให้การดำเนินการบางครั้งอาจล่าช้าในกรณีที่เกิดความจำเป็นเร่งด่วน ในส่วนงบประมาณด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีในการตรวจ เช่น เครื่องเอกซเรย์ มีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ส่วนในงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์สำนักงานยังไม่เพียงพอและไม่สอดคล้องกับภารกิจในบางด้าน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร และงบประมาณสำหรับปรับปรุงที่พักของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในปัจจุบันยังไม่สามารถรองรับความต้องการของเจ้าหน้าที่ที่ต้องทำงาน 24 ชั่วโมงได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 (2568) กล่าวว่า “...งบประมาณไม่ค่อยเพียงพอ เนื่องจากการปฏิบัติงานในสนามบินต้องมีการประจำ 24 ชั่วโมง

ดังนั้น ที่פקเจ้าหน้าที่ควรจะมีการจัดสรร ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่านี้ ปัญหาในปัจจุบันด้านที่פקห้องเล็ก ไม่เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ มีฝุ่น กลิ่นอับ และห้องน้ำท่อดัน สายชำระสกปรก เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานน่าจะมีความเป็นอยู่ที่ดีกว่านี้ในด้านห้องพัก และห้องน้ำ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีการพักผ่อนเต็มที่ พร้อมการปฏิบัติงานในแต่ละวัน...” อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัททิยา สีวราภินันท์ (2567) ได้ศึกษาเรื่อง การจัดการสวนสาธารณะในเมือง: กรณีศึกษาสวนลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจุบันสวนลุมพินีไม่ได้มีการจัดหาและดูแลด้านงบประมาณด้วยตนเองหากมีความประสงค์จัดซื้ออุปกรณ์สำหรับการใช้ในการปฏิบัติงานภายในพื้นที่หรือซ่อมบำรุง ปรับปรุงพื้นที่ภายในสวนจะต้องมีการเสนอขออนุมัติงบประมาณผ่านผู้บังคับบัญชา ซึ่งสวนลุมพินี จะทำการเสนอความต้องการด้านงบประมาณแก่สำนักงานส่วนสวนสาธารณะที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลจัดการของสำนักสิ่งแวดล้อม หลังจากนั้นจะทำการเสนอข้อมูลไปที่สภากรุงเทพมหานครเพื่อพิจารณาขอ งบประมาณ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย นัยดีบ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงาน สัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนบ้านปางขอน ตำบลห้วยชมภู อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย พบว่า งบประมาณสนับสนุนการงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนไม่ชัดเจน ขาดงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมและวัสดุอุปกรณ์ที่เป็นสิ่งสนับสนุนการจัดเก็บข้อมูลและการรายงานผลการงานสัมพันธ์ของโรงเรียน

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัจจุบันหน่วยงานมีเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยมีการใช้เครื่องเอกซเรย์เพื่อการสำรวจของติดตัวผู้โดยสารเป็นหลัก โดยเครื่องเอกซเรย์มีการจ้างบริษัทเอกชนมาเพื่อดูแลระบบการบำรุงรักษาและซ่อมแซมเครื่องมือตามรอบ ซึ่งไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ อย่างไรก็ตาม อุปกรณ์สำนักงาน โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร มีความล้าสมัยและไม่เพียงพอต่อความต้องการในการใช้งาน รวมถึงขาดการซ่อมแซม และบำรุงรักษา และบางครั้งอุปกรณ์ที่ชำรุดต้องใช้เวลาในการแก้ไข ทำให้เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานในภารกิจที่เร่งด่วน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) กล่าวว่า “..อุปกรณ์สำนักงานในการดำเนินงานยังไม่มีเพียงพอและขาดการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร และต้องใช้เวลาในการแก้ไขค่อนข้างนาน ทำให้บางครั้งกระทบต่อการดำเนินงาน...” อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร พบว่า อุปกรณ์สำนักงานยังมีปริมาณไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและขาดความทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้าและผู้นำเข้าไม่ได้รับความสะดวกสบาย เช่น การติดต่อบริษัทเจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบปล่อยสินค้าและจากตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้าผ่านทางระบบโทรศัพท์สำนักงานมักจะไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็จะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที และเป็นไปตามแนวคิดของ จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ (2541 อ้างถึงใน เบญญาภา แกมทอง, 2563, หน้า 34) ได้อธิบายว่า วัสดุอุปกรณ์ (Material) เป็นการจัดหาและมีไว้เป็นเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับปฏิบัติงานที่เหมาะสม ทันสมัย เพียงพอ และมีประสิทธิภาพที่จะช่วยให้การดำเนินงานตามหน้าที่ขององค์กรนั้นอย่างได้ผลหรือเป็นประโยชน์ที่สุด ทั้งนี้ยังรวมถึงการแสวงหา การคิดค้น การควบคุมการใช้งาน การบำรุงรักษาและเปลี่ยนชิ้นส่วนประกอบ การซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ที่บกพร่องชำรุดเสียหายหรือประสิทธิภาพในการใช้งานต่ำ เพื่อจัดหาสิ่งทดแทนภายในกำหนดเวลาที่เหมาะสมได้

4. ด้านการบริหารจัดการ หน่วยงานมีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนและเป็นระบบ ตามขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบของตำแหน่งงานของกรมศุลกากร โดยมีระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการ

ปฏิบัติงาน ตามประกาศกรมศุลกากรที่ 60/2561 เรื่อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำติดตัวเข้ามาในหรือส่งออกป็นนอกราชอาณาจักรพร้อมกับตนทางท่าอากาศยาน และคู่มือการปฏิบัติงานในการตรวจของติดตัวผู้โดยสาร ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากรในการตรวจของผู้โดยสารได้อย่างชัดเจน มีการจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบและการทำงานเป็นผลัด และมีการจัดเวรประจำเดือนในทุก ๆ เดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งยังมีตัวชี้วัดในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศุลกากร โดยในการตรวจของติดตัวผู้โดยสารเจ้าหน้าที่จะเปิดหีบห่อสัมภาระนั้น ๆ เพื่อตรวจสอบสิ่งของที่อยูภายใน ขั้นตอนการตรวจสอบใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที /หีบห่อสัมภาระ ตามเป้าหมายความสำเร็จร้อยละ 90 ของจำนวนหีบห่อที่ตรวจ ซึ่งตามรายงานตัวชี้วัดไตรมาสที่ผ่านมาสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (2568) กล่าวว่า “...โครงสร้างหน้าที่ในองค์กรมีความชัดเจนดี มีการทำงานเป็นทีม และแบ่งหน้าที่กันอย่างเหมาะสม เช่น การมีผู้ตรวจค้นผู้วิเคราะห์ภาพเอกซเรย์ และผู้สังเกตพฤติกรรมผู้โดยสาร ทั้งยังมีการหมุนเวียนประจำเดือนและผลัดเวรอย่างเป็นระบบ ซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถเรียนรู้หน้าที่ต่าง ๆ ได้ครบถ้วนและสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ตามกฎหมายศุลกากร...” อีกทั้งเป็นไปตามแนวคิดของ Sabatier and Mazmanian (1980 อ้างถึงในบุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์, 2568ข, หน้า 129) อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นการเน้นการกำหนดนโยบายและการควบคุมนโยบายจากผู้กำหนดนโยบาย โดยอธิบายว่าการนำเอานโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับ ผลผลิตของนโยบาย การยอมรับปฏิบัติตามนโยบาย ผลกระทบของนโยบายที่เกิดขึ้นจริง การรับทราบถึงผลกระทบของนโยบาย และการทบทวนการเปลี่ยนแปลงในตัวนโยบาย โดยปัจจัยต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน อีกทั้งเป็นไปตามแนวคิดของ Hood (อ้างถึงใน บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์, 2568ก, หน้า 32-34) ได้อธิบายว่าการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ต้องมีการแยกหน่วยงานใหญ่ให้เป็นระบบย่อยเพื่อให้การจัดการงานต่าง ๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น หน่วยงานแต่ละหน่วยจะมีความรับผิดชอบเฉพาะด้านไม่ซ้อนทับกัน อีกทั้งต้องมีมาตรฐานและวัดผลได้ชัดเจน คือ ภาครัฐจึงต้องมีจุดมุ่งหมายและเป้าหมายของผลงานให้ชัดเจน และการตรวจสอบจะมีได้ก็ต้องมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน และเป็นไปตามแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล (2567ข, หน้า 42-44) ได้เสนอว่า การทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

ส่วนด้านการประสานงาน พบข้อจำกัดในเรื่องการประสานงานที่มีความล่าช้า เนื่องจากกรณีพบของที่ต้องสงสัยว่าจะเป็นสินค้าที่ต้องห้ามนำเข้า หรือสินค้าที่ต้องมีใบอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ศุลกากรจะมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ โดยในการประสานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี แต่การปฏิบัติงานในบางครั้งมีบางหน่วยงานที่ตั้งอยู่นอกพื้นที่ และอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่มีน้อย ทำให้กระทบต่อเวลาเพื่อรอเจ้าหน้าที่เดินทางมาถึง รวมถึงส่งผลต่อความรู้สึกรู้สึกของผู้โดยสารในกรณีที่ต้องรอเจ้าหน้าที่นานจึงอาจเสี่ยงต่อการโดนร้องเรียนได้ สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 (2568) กล่าวว่า “...การประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความล่าช้าบ้างเล็กน้อย เนื่องจากหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ที่มีสำนักงานหลักอยู่ที่อาคารคลังสินค้าซึ่งค่อนข้างไกลจากสถานที่ปฏิบัติงานช่องเขียว ทำให้ต้องรอเวลาในการเดินทางของเจ้าหน้าที่ ทำให้เสียเวลาทั้งเจ้าหน้าที่ และผู้โดยสาร เพิ่มความเสี่ยงให้ผู้โดยสารโกรธและตำหนิผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เสี่ยงต่อการโดนร้องเรียน...” อีกทั้งเป็นไปตามแนวคิดของ Urwick and Gulick (อ้างถึงใน ฐานิสรา กาบบัวศรี, 2562, หน้า 18-20) ได้กล่าวสรุปไว้ว่า การประสานงาน เป็นกระบวนการเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานหรือบุคคลต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันอย่างสอดคล้องและมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการสื่อสารที่ชัดเจนและความ

เข้าใจร่วมกัน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งระหว่างหน่วยงาน รวมถึงเป็นไปตามแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาส (2552 อ้างถึงใน เดช อุณหจิรัช, 2568, หน้า 35–37) ได้อธิบายว่า ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในการนำนโยบายไปใช้ หากมีความไม่สอดคล้องกันทั้งในด้านวัฒนธรรมองค์กร โครงสร้าง หรือมีจุดตัดสินใจมากเกินไป อาจก่อให้เกิดความล่าช้าและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย นัยดี (2564) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนบ้านปางขอน ตำบลห้วยชมภู อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยพบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในพื้นที่ยังขาดความร่วมมือ และการประสานงานระหว่างโรงเรียนกับชุมชนยังไม่ราบรื่น

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดงของฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง ประเด็นที่นำมาอภิปรายมีดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากร อัตรากำลังเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานหลายหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในช่องเขียว ช่องแดง และพื้นที่ผู้โดยสารขาออก อีกทั้งกรณีมีการโยกย้ายเจ้าหน้าที่แต่ไม่มีการทดแทนในทันที ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตรวจและลดประสิทธิภาพในการให้บริการโดยรวม สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) กล่าวว่า “...บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานและไม่สอดคล้องกับปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และอาจไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร...” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยาทิต พรอมรา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา : สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัญหาจำนวนบุคลากร หรืออัตรากำลังของหน่วยงานที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ศุลกากรต้องทำหลายหน้าที่และหมุนเวียนสลับเปลี่ยนไปช่วยงานลักษณะอื่น หากกำลังพลผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นไม่เพียงพอทำให้รับสภาพต่องานที่ทำซึ่งมีความหลากหลาย ซึ่งบางครั้งการปฏิบัติงานมีอัตรากำลังไม่เพียงพอส่งผลทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า สาเหตุหลักก็มาจากข้อจำกัดในเรื่องบุคลากรที่ไม่เพียงพอ การที่เจ้าหน้าที่ต้องทำงานหนักขึ้นยังส่งผลต่อสุขภาพของบุคลากรอีกด้วย

2. ปัญหาด้านการสื่อสาร เนื่องจากผู้โดยสารที่เดินทางเข้ามาผ่านท่าอากาศยานดอนเมืองมีหลายสัญชาติ ขณะที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่สามารถสื่อสารได้เฉพาะภาษาไทยและภาษาอังกฤษเท่านั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการอธิบายข้อกฎหมาย ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ซึ่งอาจนำไปสู่ความไม่พอใจหรือการโต้แย้งระหว่างปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ นันทพล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสินค้าที่ได้รับสิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง กรมศุลกากร พบว่า ปัญหาด้านการสื่อสารทางภาษาระหว่างเจ้าหน้าที่ศุลกากร แม้เจ้าหน้าที่จะสามารถสื่อสารได้ในระดับหนึ่งแต่ก็ทำให้การสื่อสารเข้าใจคลาดเคลื่อนกันได้ เช่น ภาษาจีน ภาษาเวียดนาม เจ้าหน้าที่ก็สามารถสื่อสารได้เฉพาะประโยคที่ใช้ในการปฏิบัติงานบ่อย ๆ เท่านั้นถ้าหากเนื่องจากนี้ ก็ไม่อาจจะสามารถอธิบายรายละเอียดได้มากนัก เช่นเดียวกันกับนักท่องเที่ยวบางชาติก็จะไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เช่นกันทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

3. ปัญหาด้านงบประมาณ เนื่องจากหน่วยงานประสบปัญหางบประมาณที่จำกัด ส่งผลให้การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน นอกจากนี้ ขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณบางครั้งยังมีความยุ่งยากและล่าช้า ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) กล่าวว่า “...การจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ในด้านวัสดุ

อุปกรณ์สำนักงานรวมถึงที่พักของเจ้าหน้าที่บุคลากร และบางครั้งอาจมีความล่าช้าในการขอเบิกงบประมาณ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ...” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชยาทิต พรอัมรา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากรกรณีศึกษา : สำนักงานบุคลากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า หน่วยงานมีงบประมาณที่จำกัดการได้รับจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอในการดำเนินงานของหน่วยงานยังได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เหมาะสม และเพียงพอกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณในหน่วยงานมีขั้นตอนยุ่งยาก และมีความล่าช้าซึ่งอาจส่งให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า เช่น การเบิกจ่ายค่าเดินทางไปราชการ หรือไปปฏิบัติงานจะมีขั้นตอนค่อนข้างมาก และล่าช้า ทั้งนี้งบประมาณนับเป็นทรัพยากร หรือเครื่องมือในการบริหารที่สำคัญส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน และทำให้เกิดปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

4. ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ที่มีไม่เพียงพอ และบางรายการอยู่ในสภาพชำรุดหรือล้าสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ที่ทำงานล่าช้า และเครื่องถ่ายเอกสารที่ใช้งานได้ไม่สม่ำเสมอ ไม่มีการซ่อมบำรุงที่เหมาะสม ส่งผลให้เกิดอุปสรรคต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (2568) กล่าวว่า “...ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บุคลากร ได้ประสบปัญหาวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นยังมีไม่เพียงพอ อาทิ อุปกรณ์สำนักงาน หรือแม้แต่อุปกรณ์ที่ใช้ในการเปิดสัมภาระผู้โดยสาร อีกทั้งเครื่องมือบางส่วนอยู่ในสภาพเก่า ล้าสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ส่งผลให้เกิดข้อจำกัดและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน...” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร พบว่า อุปกรณ์สำนักงานยังมีปริมาณไม่สอดคล้องกับปริมาณงานและขาดความทันสมัย ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้าและผู้นำเข้าไม่ได้รับความสะดวกสบาย อุปกรณ์โทรศัพท์ก็จะไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถใช้งานได้ เมื่อแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวก็จะไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

5. ปัญหาด้านการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยังขาดการบูรณาการที่มีประสิทธิภาพ โดยมักเกิดความล่าช้าในการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่บุคลากรต้องเผชิญกับความกดดันจากผู้โดยสารที่ต้องรอคอย ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสี่ยงในการเกิดข้อขัดแย้งหรือการร้องเรียนจากผู้โดยสาร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ นันทพล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสินค้าที่ได้รับสิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง กรมศุลกากร พบว่า ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่ได้ถูกแก้ปัญหาย่างตรงจุด

6. ปัญหาด้านผู้โดยสารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายศุลกากร โดยเฉพาะในเรื่องสิ่งของต้องสำแดง ส่งผลให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนเมื่อถูกเจ้าหน้าที่เรียกตรวจสัมภาระ และบางรายไม่ให้ความร่วมมือ รวมถึงแสดงความเป็นพอใจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการปฏิบัติงานและต่อสภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 (2568) กล่าวว่า “...ผู้โดยสารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายศุลกากรของติดตัวผู้โดยสาร ในเรื่องสิ่งของที่ต้องสำแดง ของต้องอากร ของต้องห้ามต้องจำกัด และไม่คอยให้ความร่วมมือในการตรวจ...” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มติชน รัตนเจริญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการสุ่มตรวจผู้โดยสารของเจ้าหน้าที่ศุลกากรสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้โดยสาร ได้แก่ ผู้โดยสารยัง

ขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายศุลกากร และความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงไม่ให้ความร่วมมือในการตรวจของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

แนวทางการแก้ไขปัญหาคำถามการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดงของฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง ประเด็นที่นำมาอภิปราย มีดังนี้

1. ด้านบุคลากร ควรมีการขออัตรากำลังเพิ่มให้เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณงานและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งจัดสรรเจ้าหน้าที่ทดแทนทันทีเมื่อมีการโยกย้าย เพื่อให้ไม่เกิดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) กล่าวว่า “...ควรมีการขออัตรากำลังเพิ่มให้เพียงพอและสอดคล้องกับปริมาณงานและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งจัดสรรเจ้าหน้าที่ทดแทนทันทีเมื่อมีการโยกย้าย...” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ นันทพล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสินค้าที่ได้รับสิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการเพิ่มอัตรากำลังให้สัมพันธ์กับปริมาณงานและจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มมากขึ้น

2. ด้านการสื่อสาร ควรมีการอบรมและพัฒนาทักษะด้านภาษาต่างประเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะภาษาที่ผู้โดยสารใช้งานบ่อย เช่น ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ รวมถึงจัดหาอุปกรณ์ช่วยแปลภาษา หรือจัดให้มีล่ามในช่วงเวลาที่มีเที่ยวบินจากประเทศเหล่านั้น เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นและลดข้อขัดแย้งระหว่างการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ นันทพล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสินค้าที่ได้รับสิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง กรมศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า ควรมีการอบรมและพัฒนาบุคลากรทางด้านภาษาให้แก่เจ้าหน้าที่ รวมถึงมีล่ามหรืออุปกรณ์ในการแปลเพื่ออำนวยความสะดวกเนื่องจากจำนวนผู้โดยสารมีปริมาณมากและหลากหลายสัญชาติ

3. ด้านงบประมาณ ควรมีการจัดสรรงบประมาณอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดลำดับความสำคัญของภารกิจที่จำเป็นและเร่งด่วน เพื่อให้สามารถรองรับการดำเนินงานได้อย่างเพียงพอและต่อเนื่อง รวมถึงควรปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณให้มีความคล่องตัว ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น เพื่อลดความล่าช้า และเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากร สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) กล่าวว่า “...ควรมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณอย่างเป็นระบบ โดยจัดลำดับความสำคัญของภารกิจที่จำเป็นเร่งด่วน และปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายให้คล่องตัวมากขึ้น...” และเป็นไปตามแนวคิดของ Urwick and Gulick (อ้างถึงใน ฐานิสรา กาบบัวศรี, 2562, หน้า 18-20) ได้อธิบายว่า การงบประมาณ (Budgeting) เป็นการวางแผนและควบคุมการใช้จ่ายทางการเงินขององค์กร โดยมุ่งให้มีการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสมตามลำดับความสำคัญของกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชน ซึ่งงบประมาณที่ดีควรมีความโปร่งใส สอดคล้องกับแผนงาน และสามารถตรวจสอบได้

4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการสำรวจและประเมินความต้องการใช้งานของเจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนจัดหาอุปกรณ์ให้เพียงพอ ทันสมัย และเหมาะสมกับลักษณะงาน พร้อมทั้งเร่งรัดการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดหรือเสื่อมสภาพอย่างเป็นระบบ รวมถึงจัดทำแผนบำรุงรักษาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและไม่เกิดความล่าช้า สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (2568) กล่าวว่า “...ควรดำเนินการสำรวจความต้องการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนจัดซื้อจัดหาให้เพียงพอและเหมาะสม และเร่งรัดการซ่อมแซมหรือจัดหาอุปกรณ์ใหม่ทดแทนอุปกรณ์ที่ชำรุดหรือล้าสมัย...” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิกา สีสุธรรม (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงาน

ด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากรที่ 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า กรมศุลกากรจะต้องมีการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานให้มีความเพียงพอต่อการทำงานต่อเจ้าหน้าที่ โดย อุปกรณ์สำนักงานจะต้องมีความทันสมัยเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของตัวแทนออกของ/ผู้นำเข้า

5. ด้านการประสานงาน ควรมีการบูรณาการความร่วมมือและการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างกลไกการประสานงานที่รวดเร็ว และควรมีการกำหนดขั้นตอนการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน เพื่อช่วยลดความล่าช้าในขั้นตอนต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณิ นันทพล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสินค้าที่ได้รับสิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง กรมศุลกากร ผลการวิจัยสรุปว่าควรมีบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ การแก้ปัญหาาร่วมกันเพราะปัญหาที่เกิดขึ้นมันไม่ได้กระทบเพียงขั้นตอนเดียวแต่ยังส่งผลไปยังขั้นตอนต่อไป ของงานอีกด้วย และเป็นไปตามแนวคิดของ ศุภชัย ยาวะประภาษ (2552 อ้างถึงใน เดช อุณหจิริงรักษ์, 2568, หน้า 35-37) ได้กล่าวสรุปไว้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือ ความเป็นไปได้ทางการเมือง นโยบายซึ่งได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากกลุ่มผลประโยชน์และบุคคลสำคัญในวงการบริหาร รัฐบาล รวมถึงชนชั้นนำ สื่อมวลชน และผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง มีโอกาสประสบความสำเร็จมาก

6. ด้านความรู้ความเข้าใจของผู้โดยสาร ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารเกี่ยวกับสิ่งของที่ต้องสำแดงที่ช่องแดง แนะนำขั้นตอนการปฏิบัติให้ชัดเจนถูกต้อง จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ให้ชัดเจนและเพิ่มปริมาณสื่อในการประชาสัมพันธ์เพื่อให้สามารถเข้าถึงนักท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้โดยสาร สอดคล้องกับคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 (2568) กล่าวว่า “...เพิ่มการประชาสัมพันธ์ทางอินเทอร์เน็ต วิดีโอโปรโมท ให้ความรู้เกี่ยวกับการเดินทางเข้าประเทศ สิ่งของที่ต้องสำแดง และต้องเสียอากรต่าง ๆ...” และสอดคล้องกับงานวิจัยของ มติชน รัตนเจริญ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการคุ้มครองผู้โดยสารของเจ้าหน้าที่ศุลกากรสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสาร ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนให้มากขึ้น รวมถึงสร้างจิตสำนึกในสิทธิและหน้าที่ของพลเมือง

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ และเหมาะสมกับปริมาณงาน โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารหนาแน่น และควรมีการจัดสรรเจ้าหน้าที่ทดแทนเมื่อมีการโยกย้าย เพื่อให้ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2. ควรส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านความรู้เฉพาะทาง เช่น การตรวจของผู้โดยสาร สินค้าละเมิดลิขสิทธิ์ รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านภาษาในการสื่อสารกับผู้โดยสารหลากหลายสัญชาติ

3. ควรปรับปรุงระบบการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน โดยเฉพาะวัสดุ อุปกรณ์สำนักงาน รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และควรพัฒนาให้กระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณมีความคล่องตัว และวางแผนการจัดซื้อและบำรุงรักษาอุปกรณ์อย่างเป็นระบบ

4. ควรยกระดับการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยแต่งตั้งผู้ประสานงานเฉพาะ และพัฒนาระบบการประสานงานที่เป็นมาตรฐาน เพื่อลดความล่าช้าและเพิ่มความราบรื่นในการปฏิบัติงานร่วมกัน

5. ควรเพิ่มช่องทางและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ให้ผู้โดยสารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ศุลกากร และสิ่งของที่ต้องสำแดง เช่น การใช้ป้ายประชาสัมพันธ์หลายภาษา วิดีโอแนะนำ หรือระบบแจ้งเตือนออนไลน์ เพื่อให้ผู้โดยสารสามารถปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องและลดความขัดแย้งในการเรียกตรวจสัมภาระ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง การดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดง: กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานด้านการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องไม่มีสิ่งของต้องสำแดงของสำนักงานศุลกากรในท่าอากาศยานแห่งอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำไปเปรียบเทียบเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุดได้

2. ควรมีการศึกษาความคิดเห็นและประสบการณ์ของผู้โดยสารเกี่ยวกับกระบวนการตรวจของติดตัวผู้โดยสารในช่องเขียว เพื่อให้ได้ข้อมูลจากมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุง และยกระดับการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมศุลกากร. (2561). *ประกาศกรมศุลกากร เรื่อง การปฏิบัติพิธีการศุลกากรของติดตัวผู้โดยสารที่นำติดตัวเข้ามาในหรือส่งออกไปนอกราชอาณาจักรพร้อมกับตนทางท่าอากาศยาน* (ประกาศลงวันที่ 26 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2568). *สถิตินักท่องเที่ยว*. ค้นเมื่อ 10 พฤษภาคม 2568, จาก <https://www.mots.go.th/news/category/805>
- ชยาทิศ พรอัมรา. (2561). *ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ศุลกากร กรณีศึกษา: สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฐานิสรา กาบบัวศรี. (2562). เทคนิคและกระบวนการ POSDCORB. *วารสารสมาคมพัฒนาวิชาชีพการบริหารการศึกษาแห่งประเทศไทย*, 1(ฉบับที่ 3), 18-20.
- เดช อุณหจิรังรักษ์. (2568). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการนิเทศนิพนธ์นโยบายและการจัดการสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ธวัชชัย นัยดีบ. (2564). *การบริหารจัดการงานสัมพันธ์ชุมชนของโรงเรียนบ้านปางขอน ตำบลห้วยชมภู อำเภอเมืองจังหวัดเชียงราย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา*. การค้นคว้าอิสระครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- เบญญาภา แกมทอง. (2563). *การศึกษากระบวนการเปลี่ยนแปลงขององค์การ กรณีศึกษา : การยกฐานะองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบลออกกระบือ จังหวัดสมุทรสาคร*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2568ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์. (2568ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาสัมมนานโยบายและการจัดการสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ภักทียา สิวราภินันท์. (2567). การจัดการสวนสาธารณะในเมือง: กรณีศึกษาสวนลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มติชน รัตนเจริญ. (2561). ปัจจัยในการคุ้มครองผู้โดยสารของเจ้าหน้าที่ศุลกากรสำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ก). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการเปรียบเทียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567ข). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิธนา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักงานศุลกากรตรวจของผู้โดยสารท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ. (2562). คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการตรวจสอบและการจัดเก็บภาษีอากรสำหรับของติดตัวผู้โดยสาร กรมศุลกากร. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สุพรรณิ นันทพล. (2562). ปัญหาและอุปสรรคในการตรวจสินค้าที่ได้รับสิทธิการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับนักท่องเที่ยว : กรณีศึกษาฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1 สำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานดอนเมือง กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สาวิกา สีสุธรรม. (2565). การบริหารงานด้านการนำเข้าสินค้าของส่วนบริการศุลกากร 1 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). หัวหน้าฝ่ายบริการผู้โดยสารที่ 1. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 23.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 23.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 23.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 26.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6. (2568). นักวิชาการศุลกากรชำนาญการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 26.
- ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7. (2568). นักวิชาการศุลกากรปฏิบัติการ. สัมภาษณ์. มิถุนายน, 29.