

## กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง

### The Work Processes to Increase Service Efficiency in Import Customs Clearance at Ladkrabang Cargo Control Customs Bureau

ฐาปนี สุขสมประสงค์ เกษม สวัสดิ์ และ พูนศักดิ์ แสงสันต์  
Thapanee Suksomprasing, Kasem Swasdee and Poonsak Sangsunt

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพมหานคร 10240  
Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Bangkok 10240

\*To whom correspondence should be addressed. e-mail: kasem250088@gmail.com

Received: 18 May 2021, Revised: 15 July 2021, Accepted: 04 August 2021

#### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า 2) เปรียบเทียบเวลาการปฏิบัติงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าที่เกิดขึ้นจริง กับมาตรฐานเวลาการให้บริการ ที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA) ของศุลกากรไทย 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัย เป็นผู้ชำนาญงานของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง จำนวน 4 คน และตัวแทนผู้นำเข้า จำนวน 8 คน รวมจำนวน 12 คนโดยวิธีเฉพาะเจาะจง และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบไม่มีโครงสร้าง สรุปรายข้อค้นพบดังนี้ 1) กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบ้ง โดยเริ่มต้นผู้นำเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบคอมพิวเตอร์) การชำระภาษีอากร การตรวจสอบสินค้ากรณีเว้นการตรวจ (green line) หรือ การตรวจสอบสินค้ากรณีให้เปิดตรวจ (red line) หรือการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) และโรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า (นำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร) เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย 2) กระบวนการผู้นำเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การชำระภาษีอากร การตรวจสอบสินค้ากรณีให้เปิดตรวจ (red line) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-Ray) ใช้เวลาเกิน (มาก) กว่าเวลามาตรฐานที่กำหนดตาม Service Level Agreement (SLA) ส่วนการตรวจสอบสินค้ากรณีเว้นการตรวจ (green line) โรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า (นำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร) ใช้เวลาไม่เกินเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) และเวลาโดยรวมตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงการนำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากรไม่เกิน 30 วัน ซึ่งใช้เวลาไม่เกินเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) 3) ปัญหาระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรขัดข้อง ผู้นำสินค้าเข้าส่งข้อมูลเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้อง ขาดความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตสำหรับกรนำเข้าสินค้าและการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร การตรวจสอบสินค้ากรณีให้เปิดตรวจ (red line) และการเอกซเรย์ใช้เวลานาน การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ เช่น เมื่อระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องมีการประสานงานกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ให้ดำเนินการแก้ไขในทันที จัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ศุลกากร ผู้นำเข้า และตัวแทนออกสินค้า มีโครงการเอกซเรย์ล่วงหน้า ข้อเสนอแนะกรมศุลกากรควรลดขั้นตอนต่างๆ และเวลาการให้บริการ และให้บริการได้จบในที่แห่งเดียว (one stop service) ควรพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความเสถียร และตรวจสอบข้อมูลได้โดยอัตโนมัติกับทุกหน่วยราชการและผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง ควรจัดตั้ง call center & helpdesk ที่มีประสิทธิภาพโดยจัดเจ้าหน้าที่ทีมงานดูแลระบบและให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างรวดเร็ว ควรมีการพัฒนาและประชาสัมพันธ์ช่องทางชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมให้ผู้นำเข้าสินค้าเข้าทราบให้มากขึ้น

คำสำคัญ : ข้อตกลงระดับการให้บริการ กระบวนการ การปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า

#### Abstract

The objectives of this research were 1) to study work processes to increase service efficiency in import customs clearance 2) to compare actual operating times of work processes with operating time of Service Level Agreement (SLA) 3) to study problems and solutions of work processes to increase service efficiency. This research was qualitative research. Twelve experts were selected from officers (four experts) and importers (eight Experts) by purposive sampling and using the In-debt interview, non - structured interviews and open-ended questions. The research found as follows.

1) The work processes to increase service efficiency were importers declare information via electronic system, submit tax payment, inspect goods incase green line, or goods incase red line, or goods incase X-ray, and release the goods. These processes were in line with Thai Customs Service Standards. 2) The operation times to declare information via electronic system, submit tax payment, inspect goods incase red line, and inspect goods incase X-ray took more time than SLA, but inspect goods in case green line, and release the goods were in time with SLA. And the whole processes were completed within 30 days according to SLA. 3) The problems of work processes were the Customs Department's electronic system failure, importers input incorrect information to electronic system, and lack of knowledge of customs regulations and import customs clearance processes, long period of goods checking process (in case red Line), and long period of X-ray process. The solutions were immediately solving by coordinating with the IT supporting team when the electronic system failure occurred, providing the knowledge of relevant laws and rules to importers and customs officers, regularly training new regulations for officers, importers and shipping agents, implementing X-ray project in advance. Recommendation: The Customs Department should reduce procedures, service time and finish the service in one place (one stop service), develop the electronic system to be more efficient, stable and verify information automatically with all relevant government agencies and importers. An effective call center & help desk needs to be developed to provide better services. There should be more convenience channels and public relation for tax payment and fees.

**Keywords :** Service Level Agreement, Processes, Import Customs Clearance

## บทนำ

การค้าระหว่างประเทศทั้งการส่งออกและการนำเข้ามีความสำคัญยิ่งต่อเศรษฐกิจของประเทศ การนำเข้าสินค้าโดยเฉพาะสินค้าประเภททุน เทคโนโลยีสมัยใหม่ ใช้เป็นปัจจัยในการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก ทำให้มีการประหยัดต่อขนาด (economies of scale) ธุรกิจมีการแข่งขัน มีการจ้างงาน และทำให้เศรษฐกิจเจริญเติบโต [1] กรมศุลกากรเป็นองค์การภาครัฐสังกัดกระทรวงการคลัง มีหน้าที่อำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศ การลงทุน การปกป้องสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม จัดเก็บภาษีอากรจากการนำเข้าสินค้าและการส่งออกสินค้า โดยมีวิสัยทัศน์ เป็นองค์กรที่มุ่งมั่นให้บริการศุลกากรเป็นเลิศ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเศรษฐกิจไทยและเชื่อมโยงการค้าโลก กรมศุลกากรมีการพัฒนาองค์กร การจัดองค์กร การพัฒนาระบบงาน การนำระบบคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศ นวัตกรรมต่างๆ มาใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนพัฒนาประสิทธิภาพของข้าราชการให้มีความรู้ ความสามารถ และมีสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง มีการใช้เครื่องมือในการวัดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เช่น การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน เป็นตัวชี้วัดตามแนวทฤษฎีการบริหารจัดการ Balanced Scorecard และ Key Performance Indicators (KPI) หรือกำหนดมาตรฐานเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เป็นการกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละกระบวนการ ตั้งแต่เริ่มจนจบกระบวนการ [2] ซึ่งหากเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้จะเป็นการลดต้นทุนในกระบวนการนำเข้าสินค้าของผู้ประกอบการ สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง เป็นส่วนราชการของกรมศุลกากรที่รองรับปริมาณงานที่เกิดจากความเจริญเติบโตของปริมาณสินค้านำเข้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถตอบโจทย์วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ของกรมศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังได้มีการปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานโดยมีการนำเครื่องมือ เทคโนโลยี เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบงานต่างๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ จึงควรมีการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง โดยมีคำถามวิจัยว่า 1) กระบวนการทำงานในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังเป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยหรือไม่อย่างไร 2) การแก้ไขปัญหาอุปสรรคต่างๆ ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง เป็นอย่างไร ผลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์นี้สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง กรมศุลกากร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันเป็นการพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย

2. เพื่อเปรียบเทียบเวลาการปฏิบัติงานจริงในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังกับมาตรฐานเวลาการบริการที่กำหนด (Service Level Agreement: SLA)

3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ของกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เนื่องจากผู้วิจัย (หนึ่งคน) เป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าหน่วยงานจึงมีความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งจากการสังเกตการปฏิบัติงานจากเอกสาร ระเบียบคำสั่งของกรมศุลกากร รายงานผลการวิจัยต่างๆ และการนัดสัมภาษณ์เชิงลึกกับตัวแทนออกสินค้าและเจ้าหน้าที่ของกรมศุลกากร โดยใช้แบบสัมภาษณ์ไม่มีโครงสร้าง ซึ่งออกแบบสัมภาษณ์จากการศึกษากระบวนการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้ากรมศุลกากร แล้วนำไปปรึกษากับหัวหน้างานซึ่งเป็นนักวิชาการศุลกากรเพื่อสอบถามความถูกต้องและนำมาปรับแก้ไข และทดลองแบบสัมภาษณ์เก็บข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลที่ได้รับกับตัวแทนออกสินค้าและเจ้าหน้าที่ศุลกากรนอกเหนือจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งได้ข้อมูลที่ตรงกัน (เป็นการทดสอบแบบสามเส้า) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้สัมภาษณ์ เลือกโดยวิธีเฉพาะเจาะจงเป็นผู้ที่มีความรอบรู้ และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า จำนวน 12 คน คือตัวแทนออกสินค้า (customs broker) ของผู้นำเข้าสินค้า จำนวน 8 คน (โดยคัดเลือกผู้ที่ใช้บริการศุลกากรแยกในแต่ละกระบวนการตั้งแต่กระบวนการส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร) และการชำระภาษีอากร จำนวน 2 คน การตรวจสอบสินค้ากรณียกเว้นการตรวจ (green line) และการตรวจสอบสินค้ากรณีให้เปิดตรวจ (red line) จำนวน 2 คน การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) จำนวน 2 คน และโรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า (นำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร) จำนวน 2 คน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่จากบริษัทที่ใช้บริการศุลกากรเป็นประจำและยินดีให้ข้อมูล) เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี กรมศุลกากร 1 คน นักวิชาการศุลกากร 2 คน และพนักงานประสานงานดูแลลูกค้าในการนำเข้าสินค้า (customer service) กรมศุลกากร จำนวน 1 คน รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการจำแนกข้อมูลตามกระบวนการให้บริการเปรียบเทียบข้อมูลเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกิดจริงกับเวลามาตรฐานที่กำหนดแล้วเสร็จ (Service Level Agreement : SLA) แล้วจึงนำมาตีความ สร้างข้อสรุป [3]

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า มีกระบวนการดังนี้คือ เริ่มต้นผู้นำเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบคอมพิวเตอร์) ของกรมศุลกากร การชำระภาษีอากร การตรวจสอบสินค้ากรณียกเว้นการตรวจ (green line) การตรวจสอบสินค้ากรณีให้เปิดตรวจ (red line) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) และโรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า (นำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร) เป็นไปตามกระบวนการมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย และกรมศุลกากรมีการพัฒนากระบวนการทำงานและระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร มีการประสานกับหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ ในการนำเข้าสินค้า มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง

2. กระบวนการผู้นำเข้าสินค้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าขาเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การชำระภาษีอากร การตรวจสอบกรณีให้เปิดตรวจ (red line) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) ใช้เวลาเกินกว่าเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) การตรวจสอบสินค้ากรณียกเว้นการตรวจ (green line) โรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า (นำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร) ใช้เวลาเป็นไปตามเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) และเวลาโดยรวมของสินค้านำเข้าอยู่ในอารักขาของศุลกากรไม่เกิน 30 วัน เป็นไปตามเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) โดยหากผู้นำเข้าไม่มีการยื่นใบขนสินค้าและไม่ได้เสียอากรหรือวางประกันค่าอากรที่พึงเรียกเก็บสินค้านั้นจะเป็นของตกค้าง และกรมศุลกากรจะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการและเปรียบเทียบเวลาปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด (SLA) กับเวลาปฏิบัติงานเกิดจริง

กระบวนการ	เวลาปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด (SLA)	เวลาปฏิบัติงานเกิดจริง	เวลารอคอยตามมาตรฐานที่กำหนด (SLA)	เวลารอคอยเกิดจริง	ความหมาย
1) การรับส่งข้อมูลจากผู้ประกอบการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์	ภายใน 5 นาที	10 นาที	ไม่กำหนด	กรณีระบบขัดข้อง รอคอยนาน	ใช้เวลาเกินกว่ามาตรฐาน
2) การชำระค่าภาษีอากร	ภายใน 6 นาที	9 นาที	ไม่กำหนด	กรณีระบบขัดข้อง รอคอยนาน	ใช้เวลาเกินกว่ามาตรฐาน
3) การตรวจสอบสินค้ากรณียกเว้นการตรวจ (green line)	ภายใน 30 นาที	9 นาที	3 วัน	ไม่เกิน 3 วัน	ใช้เวลาเป็นไปตามมาตรฐาน
4) การตรวจสอบสินค้ากรณีให้เปิดตรวจ (red line)	ภายใน 30 นาที	54 นาที	3 วัน	ไม่เกิน 3 วัน	ใช้เวลาเกินกว่ามาตรฐาน
5) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray)	ภายใน 15 นาที	26 นาที	3 วัน	กรณีมีตู้คอนเทนเนอร์มากมีการรอคิวทำให้ล่าช้า	ใช้เวลาเกินกว่ามาตรฐาน
6) โรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า	ภายใน 5 นาที	5 นาที	3 วัน	3 วัน	ใช้เวลาเป็นไปตามมาตรฐาน
โดยรวม	ภายใน 30 วัน	ไม่เกิน 30 วัน	รวมไม่เกิน 30 วัน	รวมไม่เกิน 30 วัน	ใช้เวลาเป็นไปตามมาตรฐาน

3. ปัญหาการรับส่งข้อมูลทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากระบบขัดข้อง ไม่ตอบกลับข้อมูลใบขนสินค้า ทางกรมศุลกากรไม่มีการแจ้งระยะเวลาที่แน่นอนในการแก้ปัญหาให้กับผู้นำสินค้าเข้าทราบ ปัญหาผู้นำสินค้าเข้าส่งข้อมูลรายละเอียดการนำเข้าสินค้าเข้ามาในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ต้องแก้ไขข้อมูล ทำให้เกิดความล่าช้า วิธีการแก้ปัญหาหรือลดอุปสรรคในการให้บริการ กรมศุลกากรได้จัดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานดูแลระบบและ call center & helpdesk ให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหา กรมศุลกากรมีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และเชื่อมโยงข้อมูลนำเข้า ส่งออก และโลจิสติกส์ กับผู้ใช้บริการ หน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ทำให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรตรวจสอบข้อมูลได้เร็วขึ้น ปัญหาในการรับชำระค่าภาษีอากร ตัวแทนออกสินค้านำแคชเชียร์เช็คของผู้นำสินค้าเข้ามาชำระค่าภาษีอากรโดยมีการส่งจ่ายไม่ถูกต้อง กรมศุลกากรแก้ปัญหาโดยการแจ้งผู้นำเข้าให้ตัวแทนออกสินค้าตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องของแคชเชียร์เช็ค หรือการเปลี่ยนแปลงวิธีในการชำระค่าภาษีอากรเป็นเงินสด และปัญหาระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการชำระค่าภาษีอากรเกิดขัดข้องในขณะกำลังปฏิบัติงาน กรมศุลกากรแก้ปัญหาโดยประสานงานกับผู้ดูแลระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร (support desk) แจ้งปัญหาระบบขัดข้อง และให้ดำเนินการแก้ไข

ปัญหาการตรวจสอบสินค้า จำแนกได้ดังนี้ 1) ผู้นำสินค้าเข้าขาดความรู้ความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรและการขอใบอนุญาตในการนำเข้าสินค้าในเรื่องกฎหมายหรือระเบียบต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างผู้นำสินค้าเข้าและตัวแทนออกสินค้าที่ดำเนินการขอใบอนุญาต ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติพิธีการ 2) ผู้นำสินค้าเลือกใช้บริการตัวแทนออกสินค้ามาปฏิบัติพิธีการที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่ใช้ผู้รับมอบอำนาจโดยตรง หากเจ้าหน้าที่ศุลกากรมีการขอข้อมูลสินค้าเพิ่มเติม ตัวแทนออกสินค้าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ 3) ในการตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) ต้องเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์จากสถานีต่างๆ ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์เอกซเรย์ เพื่อมาทำการเอกซเรย์ซึ่งจะมีรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์มารอคิวลำดับเอกซเรย์พร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้รอคิวรับการเอกซเรย์ใช้เวลานาน 4) บางสถานีตรวจปล่อยสินค้านำเข้ายังไม่มีเครื่องตรวจปล่อยสินค้าให้สามารถตรวจสอบภาพเอกซเรย์ ณ สถานีตรวจปล่อยได้ ทำให้ผู้นำเข้าต้องถือเอกสารเดินทางไปยังหน่วยงานเอกซเรย์เพื่อทำการตรวจปล่อยสินค้า เกิดความยุ่งยากและล่าช้า ทั้งสี่ข้อกรมศุลกากรแก้ปัญหาโดยมีการจัดฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร ผู้นำสินค้าเข้าและตัวแทนออกสินค้า เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ มีทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน มีการใช้เครื่อง X-ray หรือ

เครื่องมือต่างๆ มาช่วยตรวจสอบสินค้าในจุดที่ยากต่อการเข้าถึง และจัดโครงการเอกซเรย์ล่วงหน้า และได้จัดทีม support/ help desk ตอบปัญหา ให้ข้อมูลต่างๆ เมื่อผู้นำเข้าขอคำปรึกษา สอบถามปัญหาหรือเกิดข้อผิดพลาดต่างๆ

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยอภิปรายผลข้อค้นพบตามลำดับวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. กระบวนการผู้นำสินค้าเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าระบบอิเล็กทรอนิกส์ National Single Window (NSW) การชำระภาษีอากร การตรวจสอบสินค้ากรณียกเว้นการตรวจ (green line) การตรวจสอบกรณีให้เปิดตรวจ (red line) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) โรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า (นำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร) เป็นกระบวนการปฏิบัติพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ว่าด้วยกระบวนการทางศุลกากรสำหรับการนำเข้า (e-Import) กรมศุลกากร กระทรวงการคลัง [4] โดยกรมศุลกากรได้จัดทำฐานข้อมูลสินค้านำเข้าที่ต้องได้รับใบอนุญาตหรือใบรับรอง (permission goods) เผยแพร่ทางเว็บไซต์ของกรมศุลกากร (www.customs.go.th) แจ้งรหัสพิกัดศุลกากรและรหัสสถิติรายการสินค้าที่ต้องทำการเชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตหรือใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบ NSW ให้ผู้นำเข้าและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทราบและถือปฏิบัติ และได้ประกาศเรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานในแต่ละกระบวนการ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี Service Level Agreement (SLA) คือการทำข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ กำหนดมาตรฐานเวลาแล้วเสร็จ กำหนดความรับผิดชอบ และมีผลบังคับใช้ ทำให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในส่วนของตนเองได้อย่างถูกต้อง [5] แต่เนื่องจากกระบวนการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้ามีหลายกระบวนการ และมีขั้นตอนในการดำเนินงานหลายขั้นตอนที่ซับซ้อน ผู้นำเข้าสินค้าหรือตัวแทนออกสินค้าต้องติดต่อดำเนินการหลายแห่ง ทำให้เกิดความยุ่งยาก ควรที่จะมีบริการจบในที่แห่งเดียว (one stop service) จะลดระยะเวลาให้บริการลงได้

2. การใช้เวลาในกระบวนการปฏิบัติงานที่เกิดจริงเปรียบเทียบกับเวลาปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนด (SLA) หรือระยะเวลาแล้วเสร็จที่กรมศุลกากรกำหนด กระบวนการผู้นำสินค้าเข้าส่งข้อมูลใบขนสินค้าเข้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การชำระภาษีอากร การตรวจสอบกรณีให้เปิดตรวจ (red line) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) ใช้เวลาเกินกว่าเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) เล็กน้อยแต่เมื่อเกิดระบบอิเล็กทรอนิกส์ (NSW) ขัดข้อง ผู้นำเข้าต้องรอคอยนานซึ่งเป็นต้นทุนค่าใช้จ่ายของผู้นำเข้า (ผู้ประกอบการ) ที่สูงขึ้นส่งผลทำให้ศักยภาพในการแข่งขัน (competitive advantage) ของผู้ประกอบการ ลดลง การตรวจสอบสินค้ากรณียกเว้นการตรวจ (green line) โรงพักสินค้าส่งมอบสินค้าให้ผู้นำเข้า (นำสินค้าออกจากอารักขาของศุลกากร) ใช้เวลาเป็นไปตามเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) และกระบวนการโดยรวมใช้เวลาเป็นไปตามเวลามาตรฐานที่กำหนด (SLA) สินค้านำเข้าจะอยู่ในอารักขาของศุลกากรไม่เกิน 30 วัน โดยหากผู้นำเข้าไม่มีการยื่นใบขนสินค้าและไม่ได้เสียอากรหรือวางประกันค่าอากรที่พึงเรียกเก็บแก่ของนั้นจะเป็นของตกค้างและกรมศุลกากรจะดำเนินการตามกฎหมายต่อไป สอดคล้องกับการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า USA Custom Clearance ได้กำหนดระยะเวลาให้ผู้นำเข้าสินค้าต้องนำสินค้าออกจากศุลกากรภายใน 30 วัน นับจากสินค้ามาถึงศุลกากร [6] และกรมศุลกากร ได้นำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน เช่น การตรวจสอบข้อมูลก่อนส่งข้อมูลใบขนสินค้า การเชื่อมโยงใบอนุญาตของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (National Single Window : NSW) การใช้เครื่อง X-ray มาช่วยตรวจสอบสินค้าในจุดที่ยาก เป็นต้น

3. ปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข ปัญหาในการส่งข้อมูลใบขนสินค้าทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อระบบเกิดขัดข้องทำให้เกิดความล่าช้า และทางกรมศุลกากรจะไม่มีภาระแจ้งระยะเวลาที่แน่นอนในการแก้ปัญหาให้กับผู้นำสินค้าเข้าทราบ ผู้นำเข้าอาจเกิดความเสียหาย วิธีการแก้ปัญหา หรือลดอุปสรรคในการให้บริการ กรมศุลกากรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องมาโดยตลอดและเชื่อมโยงข้อมูลกับผู้ให้บริการ หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้ง call center & helpdesk จัดเจ้าหน้าที่ที่ทำงานให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาต่างๆ นั้นเป็นการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น กรมศุลกากรควรพัฒนาระบบให้มีความเสถียรซึ่งจะต้องลงทุนในระบบ IT ที่สูงขึ้นทั้ง infrastructure hardware และ software

ปัญหาผู้นำสินค้าเข้าส่งข้อมูลรายละเอียดการนำเข้าสินค้าเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ต้องแก้ไขข้อมูลทำให้เกิดความล่าช้า ตัวแทนออกสินค้านำแคชเชียร์เช็คของผู้นำสินค้าเข้า มาชำระค่าภาษีอากรโดยมีการส่งจ่ายไม่ถูกต้อง ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการชำระค่าภาษีอากรเกิดการขัดข้องในขณะที่กำลังปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา มีการแจ้งผู้นำเข้าให้ทราบเพื่อแก้ไขข้อมูล มีการแจ้งให้ตัวแทนออกสินค้าตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องของแคชเชียร์เช็ค หรือการเปลี่ยนแปลงวิธีในการชำระค่าภาษีอากรเป็นเงินสด และประสานงานกับผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร (support desk) แจ้งปัญหา ระบบขัดข้อง และให้ดำเนินการแก้ไขโดยเร็ววันยังไม่เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบริการ กรมศุลกากรควรประสานกับธนาคาร

ต่างๆ เพื่อทำรายการชำระเงินโดยอัตโนมัติ เช่นการหักชำระบัญชีโดยอัตโนมัติ การโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ การชำระโดยระบบสแกน QR-code เป็นต้น

ปัญหาการตรวจสอบสินค้า เจ้าหน้าที่ศุลกากรผู้ตรวจสินค้ามุ่งให้การอำนวยความสะดวกแก่ผู้นำสินค้าเข้าให้สามารถปฏิบัติพิธีการศุลกากรเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ในขณะที่เดียวกันนั้นต้องปฏิบัติพิธีการทางศุลกากรด้วยหลักความถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ คำสั่งและประกาศที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นการป้องกันการกระทำที่ผิดกฎหมายและป้องกันสังคมให้มีความปลอดภัย ซึ่งจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของหน่วยงานราชการอื่นๆ ด้วย เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมป่าไม้ กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กรมประมง เป็นต้น การตรวจสอบสินค้าแก่ผู้นำเข้าเกิดปัญหาในการปฏิบัติระหว่างผู้นำสินค้าเข้า ตัวแทนออกสินค้าและเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบสินค้า จำแนกได้ดังนี้ ปัญหาด้านผู้นำเข้าสินค้าขาดความรู้ความเข้าใจในการขอใบอนุญาตการนำเข้าสินค้า กฎหมายหรือระเบียบต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารที่ผิดพลาดระหว่างผู้นำสินค้าเข้ากับตัวแทนออกสินค้าที่ดำเนินการขอใบอนุญาต ขาดความเข้าใจในกระบวนการปฏิบัติพิธีการทางศุลกากร ผู้นำสินค้าเข้าเลือกใช้ใช้บริการตัวแทนออกสินค้ามาปฏิบัติพิธีการที่ไม่ได้มาตรฐาน หรือไม่ใช้ผู้รับมอบอำนาจโดยตรง เมื่อเจ้าหน้าที่ขอข้อมูลสินค้าเพิ่มเติม ตัวแทนออกสินค้าไม่สามารถให้ข้อมูลได้ ปัญหาด้านกรมศุลกากรในการปฏิบัติพิธีการศุลกากรสำหรับสินค้านำเข้ามีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ซับซ้อน และต้องติดต่อดำเนินการหลายแห่ง การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) ต้องเคลื่อนย้ายตู้คอนเทนเนอร์จากสถานีต่าง ๆ ซึ่งตั้งอยู่ห่างจากศูนย์เอกซเรย์ เพื่อมาทำการเอกซเรย์ซึ่งจะมีรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์มารอคิวลำดับเอกซเรย์พร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้รอคิวรับการเอกซเรย์นาน และปัญหาบางสถานีตรวจปล่อยสินค้ายังไม่มีการติดตั้งระบบงานตรวจสอบภาพเอกซเรย์ ทำให้ผู้นำเข้าต้องถือเอกสารเดินทางไปยังหน่วยงานเอกซเรย์เพื่อทำการตรวจปล่อยสินค้า เกิดความยุ่งยากและล่าช้า

กรมศุลกากรมีการแก้ไขปัญหาก็กล่าวข้างต้นมาอย่างต่อเนื่อง (แต่ปัญหายังคงมีอยู่) เช่นมีการจัดอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้นำสินค้าเข้าและตัวแทนออกสินค้า เพื่อพัฒนาให้มีความรู้ มีทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน ได้จัดทีม support/help desk ตอบปัญหา ให้ข้อมูล เมื่อผู้นำสินค้าเข้าขอคำปรึกษา สอบถามปัญหาหรือเกิดข้อผิดพลาด มีการใช้เครื่อง X-ray หรือเครื่องมือต่างๆ มาช่วยตรวจสอบสินค้าในจุดที่ยากต่อการเข้าถึง และจัดโครงการเอกซเรย์ล่วงหน้าสอดคล้องกับรายงานการวิจัยของ ศาสตราจารย์ (2556) เรื่องการพัฒนา รูปแบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ : กรณีศึกษาการพัฒนา รูปแบบการปฏิบัติงานของศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีทางศุลกากร สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง จากการศึกษาพบว่า การประสานงานจากทุกภาคส่วนทั้งหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานเอกชน โดยในด้านนโยบาย ผู้บริหารของสำนักงานฯ ส่งเสริมให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งผู้ประกอบการโรงพักสินค้า หน่วยงานราชการอื่น ๆ เพื่อให้ผู้นำของเข้าได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น และนำผลที่ได้มาประเมินร่วมกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการ รวมไปถึงการจัดช่องทาง การประชาสัมพันธ์ในวงกว้างและมีข้อมูลที่ชัดเจน [7] สอดคล้องรายงานการวิจัยของสุพจน์ เขียวฉะอ้อน (2559) เรื่อง ผลกระทบของโครงการเอกซเรย์ล่วงหน้า : กรณีศึกษาศูนย์เอกซเรย์และเทคโนโลยีศุลกากร สำนักงาน ศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง จากการศึกษาพบว่า โครงการเอกซเรย์ล่วงหน้าช่วยป้องกันและปราบปรามการนำเข้าของต้องห้ามต้องกักตุน และยาเสพติด ช่วยแก้ปัญหาการจราจรที่ติดขัดบริเวณพื้นที่โดยรอบ และภายในไอซีดีลาดกระบัง ลดลง และช่วยลดปัญหามลภาวะที่เกิดจากรถบรรทุกตู้คอนเทนเนอร์ เช่น เสียงดัง ควันพิษ และฝุ่นละอองซึ่งส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนในพื้นที่ไอซีดีลาดกระบัง [8] สอดคล้องรายงานการวิจัยของธัญพร นิกุลวงศ์ (2559) เรื่องความพึงพอใจของตัวแทนออกของที่มีต่อการบริการตรวจปล่อยสินค้าของเจ้าหน้าที่ศุลกากร ฝบศ.5 สำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง พบว่าด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศุลกากร มีระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เนื่องจากมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงานราชการอย่างต่อเนื่อง บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ด้วยการนำเทคโนโลยีหลายๆ ด้านมาเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน [9] อย่างไรก็ตามผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่ายังคงมีปัญหาก็กรมศุลกากรจะต้องแก้ไขปรับปรุงต่อไปอย่างต่อเนื่องเช่นปัญหาระบบอิเล็กทรอนิกส์ขัดข้อง การชำระภาษีอากร การตรวจสอบกรณีให้เปิดตรวจ (red line) การตรวจสอบสินค้าด้วยเครื่องเอกซเรย์ (X-ray) ล่าช้า ที่กล่าวแล้วข้างต้นและผู้วิจัยจะได้นำเสนอในหัวข้อเสนอแนะต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

กระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้า ของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังภายใต้มาตรฐานการบริการศุลกากรไทย สินค้านำเข้าจะอยู่ในอารักขาของศุลกากรใช้เวลาโดยรวมไม่เกิน 30 วัน เป็นไปตามมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย และมาตรฐานสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้า USA Custom Clearance แต่มีปัญหาเกิดการล่าช้าในการปฏิบัติงานกระบวนการย่อยที่มีหลายขั้นตอนซับซ้อน และยังไม่ได้ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วย และมีปัญหาระบบ

อิเล็กทรอนิกส์ National Single Window (NSW) ขัดข้องไม่เสถียร และยังไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้โดยอัตโนมัติกับหน่วยงานราชการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ซึ่งกรมศุลกากรต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรลดขั้นตอน ลดเวลาการให้บริการในกระบวนการต่างๆ ลง และสามารถบริการได้จบในที่แห่งเดียว (one stop service)
2. ควรมีการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้มีความเสถียร ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ กับหน่วยราชการ และผู้ใช้บริการที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมป่าไม้ กรมวิชาการเกษตร กรมการค้าต่างประเทศ กรมประมง เป็นต้น
3. การชำระค่าภาษีอากรควรมีการประชาสัมพันธ์และปรับปรุงในเรื่องของช่องทางการรับชำระค่าภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้มากขึ้น
4. การตรวจสอบสินค้า ควรพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้สามารถเชื่อมโยงใช้งานผ่านระบบอื่นๆ ได้เช่นระบบการเอกซเรย์ ให้เจ้าหน้าที่ศุลกากรสามารถเรียกดูภาพและวิเคราะห์ภาพเอกซเรย์ผ่านแอปพลิเคชันบน smart phone และ IPAD ได้ เป็นต้น จะช่วยให้การเอกซเรย์ตู้คอนเทนเนอร์และการวิเคราะห์ภาพรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
5. ควรจัดทำข้อมูลการจัดการความรู้ภายในองค์กร (knowledge management) ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เช่นปรับปรุงพิกัดศุลกากรที่มีจำนวนมากนำมาจัดหมวดหมู่ใหม่ให้สอดคล้องกับชนิดสินค้าในปัจจุบัน ให้นำเข้า เจ้าหน้าที่เข้าใจได้ง่าย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง ในเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้นำสินค้าเข้าและตัวแทนออกสินค้าที่ใช้บริการสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบัง โดยจับเวลาการให้บริการตามกระบวนการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าใช้ค่าสถิติต่างๆในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน
2. การทำวิจัยประสิทธิภาพการทำงานของระบบอิเล็กทรอนิกส์ National Single Window (NSW)
3. การทำวิจัยเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการด้านการปฏิบัติพิธีการนำเข้าสินค้าของสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าลาดกระบังกับสำนักงานศุลกากรตรวจสินค้าสหรัฐอเมริกา (USA Custom Clearance)

### เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด; 2556.
- [2] World Health Organization (WHO). Framework of Disaster Nursing Competencies World Health Organization and International Council of Nurse. Geneva: Western Pacific region ; 2009.
- [3] สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. แนวโน้มและทิศทางการพัฒนาระบบบริการแพทย์ฉุกเฉินในประเทศไทย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก ; 2558.
- [4] กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. คู่มือประชาชนในการเตรียมตัวให้รอดปลอดภัยพิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานกิจการ; 2555.
- [5] กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. การลดความเสี่ยงสาธารณภัย. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย; 2556.
- [6] กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. คู่มือประชาชนในการเตรียมตัวให้รอดปลอดภัยพิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย; 2555.
- [7] กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. คู่มือปฏิบัติงานอาสาสมัครเตือนภัย มีสเตอร์เตือนภัย ในพื้นที่เสี่ยงอุทกภัย น้ำป่าไหลหลากและดินถล่ม. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย; 2552.
- [8] กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. คู่มือประชาชนในการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน: การจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชน. กรุงเทพฯ: กระทรวงมหาดไทย; 2551.
- [9] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564). กรุงเทพฯ; 2560.
- [10] องค์การบริหารส่วนตำบลโนนทอง. สถิติประชากรตำบลโนนทอง อำเภอเกษตรสมบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ. ชัยภูมิ: ตำบล โนนทอง; 2560.
- [11] ไพศาล วรคา. การวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 9. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม; 2560.

- [12] Denzin, N. K. *Sociological Methods: A source Book*. Chicago: Aldine; 1970
- [13] สุภางค์ จันทวานิช. *วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2549.
- [14] ชนะศักดิ์ ยูวบูรณ์. *การปกครองที่ดี (Good Governance)*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์ ; 2543.
- [15] จิรนนท์ พุทธาและจำลอง โพธิ์บุญ. *การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย*. วารสารเกษมบัณฑิต 2559; 19 : 31-44.
- [16] Provan and Milward. *Do Networks really work a framework for evaluating public-sector organizational networks* *Public Administration Review* 2001; 61 : 414-423.
- [17] จีรศักดิ์ เสถียรชนธ์ และพัฒนศิณ สำเร็จรัมย์. *การจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน* *ศึกษารณีย์ ตำบลเมืองเปลือย อำเภอศรีสมเด็จ จังหวัดร้อยเอ็ด*. วารสารวิทยาลัยนครราชสีมา ฉบับพิเศษ 1 “ก้าวสู่ทศวรรษที่ 2 ของวิทยาลัยนครราชสีมา” 2559; 1 : 184-196.
- [18] Hilary Putnam. *A Half Century of Philosophy, Viewed from Within*. *Daedalus* 1997; 126 : 175-208.
- [19] อัฐกรณ์ รื่นกฤษร์รักษ์และเพ็ญประภา ภัทรานุกรม. *การจัดการภัยพิบัติน้ำท่วมโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน : ศึกษารณีย์เครือข่ายพัฒนาสิ่งแวดล้อมคลองบางบัว*. วารสารร่มพฤษ์ มหาวิทยาลัยเกริก 2561; 36 : 115-134.
- [20] อนิรุทธ์ บัวทอง. *กลยุทธ์การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเพชรบุรี*. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 2560; 7 : 60-68.