

Received: Feb. 18, 2020 • Revised: Apr. 17, 2020 • Accepted: May 26, 2020

การประยุกต์ใช้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อลดขั้นตอนการออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกสินค้ายุทธศาสตร์ไทยประเภทประมงแช่แข็ง

Applying e-Government Concepts to Reduce the Import and Export Licensing Process of Thailand Strategic Goods, Frozen Fishery Category

ไชยนันท์ ปัญญาศิริ (Chaiyanant Panyasiri)¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาแนวทางการปรับใช้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เพื่อลดขั้นตอนการออกใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกสินค้าประมงแช่แข็ง จากการวิเคราะห์ปัญหาในเชิงเทคนิคและในเชิงการปฏิบัติในกระบวนการออกใบอนุญาตพบว่า กระบวนการขอใบอนุญาต ในขั้นตอนต่างๆ ส่วนใหญ่นั้นยังเป็นระบบแบบฟอร์มกระดาษ การที่ยังไม่ได้มีการปรับใช้ระบบเอกสารออนไลน์ ส่งผลต่อระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาออกใบอนุญาต นอกจากนี้ การจัดเตรียมเอกสารและกรอกข้อมูลเพื่อการตรวจสอบในกระบวนการนำเข้า หรือ ส่งออกซ้ำซ้อนจากหลายหน่วยงาน จึงทำให้ใช้เวลานานกว่าปกติ เกิดต้นทุนด้านราคา ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการและธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งโดยรวม ผลการวิจัยนำไปสู่ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบเครือข่ายกลางในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะทำหน้าที่กระจายข้อมูลข่าวสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างเพจแบบฟอร์มออนไลน์ที่ใช้การกรอกข้อมูลเพียงครั้งเดียวตลอดจนการพัฒนาระบบสารสนเทศเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่สามารถรองรับได้ครบทั้งสามหน้าที่อันได้แก่ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) การนำข้อมูลกลับมาใช้ซ้ำ (Reuse) และการโอนถ่ายข้อมูล (Exchange) กระบวนการนำแนวคิด e-Government มาปรับใช้ให้

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำบัณฑิตวิทยาลัย สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม เลขที่ 38 ถนนเพชรเกษม แขวง

บางหว้า เขตภาษีเจริญ กรุงเทพมหานคร 10160 และเป็นผู้นิพนธ์ประสานงาน อีเมล: cpanyasiri@gmail.com

(Assistant Professor, Graduate School of Management, Siam University, 38 Petchkasem Road, Bangwa, Phasi Charoen, Bangkok 10160, Thailand, Corresponding Author, email: cpanyasiri@gmail.com)

กระบวนการมีความคล่องตัวขึ้น จะนำไปสู่การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประมงแช่แข็งไทยในตลาดการค้าโลก

คำสำคัญ: สินค้าประมงแช่แข็ง, การนำเข้าและการส่งออก, รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, ความสามารถในการแข่งขัน

Abstract

This research studies an approach to adapt e-Government concept to reduce the process of import and export permission for frozen fishery products. The technical and operational analyses reveals manual and paper based for most part of the process, causing an excessive length of time for permission process. Additionally, document preparation and forms-filling for multiple inspection procedures are quite a redundant process, thus, time consuming, causing excessive cost, all affecting competitiveness of the entrepreneurs and the whole frozen fishery product business. Base on the findings, a development of the central network to collect, to storage, and to distribute all the information to all related government agencies is strongly recommended. In addition to the creation of an on-line platform that enable one completion for all transactions, the development of information system that capable of connecting several government agencies in three main functions of e-document, reuse, and exchange of data is also recommended. The adaptation of e-Government concept to facilitate the process will substantially increase the competitiveness of Thai fishery business in world market competition.

Keywords: *Frozen Fishery Product, Import and Export, e-Government, Competitiveness*

บทนำ

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิด และกลไกสำคัญในการบริหารจัดการสาธารณะยุคใหม่ของประเทศ เป็นการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของภาครัฐโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการสาธารณะผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าถึงบริการของภาครัฐ เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน ดังนั้น การบริหารจัดการยุคใหม่จึงใช้นวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ นอกจากนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศยังเป็นกลไกด้านนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อนำประเทศไทยไปสู่สถานะของประเทศเศรษฐกิจที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าผ่านการใช้องค์

ความรู้และการสร้างมูลค่าเพิ่มอย่างยั่งยืน ตามแนวทางนโยบาย Thailand 4.0 ที่ถือเป็นวาระแห่งชาติในปัจจุบัน

ในระบบการค้าระหว่างประเทศ สินค้าประมงแช่แข็งถือเป็นสินค้ายุทธศาสตร์ในเชิงพาณิชย์อย่างหนึ่งซึ่งนำรายได้เข้าประเทศ สินค้าประมงแช่แข็ง หมายถึง สินค้ายุทธศาสตร์การค้าโลกของไทยที่ครอบคลุมสินค้า สี่ประเภทหลักๆ ได้แก่ 1) กุ้ง (Shrimp) 2) ปลา (Fish) 3) ปู (Crab) และ 4) ปลาหมึก (Cephalopod) ที่ผ่านการแปรรูปจนมอาหารด้วยวิธีการแช่เยือกแข็งในอุณหภูมิ -18 องศาเซลเซียส

อย่างไรก็ตาม สถานการณ์การค้าสินค้านี้ก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างในระบบการค้าโลก อันเนื่องมาจากข้อตกลงภายใต้องค์การความร่วมมือและเครือข่ายด้านการค้าการลงทุนต่างๆ ทั้งในระดับทวิภาคี ระดับภูมิภาค และระดับโลก โดยมีแนวโน้มยกเลิกกำแพงภาษีตามแนวคิดเศรษฐกิจแบบตลาดเสรี (Free Market Economy) และกลับมาใช้กำแพงการค้าที่ไม่ใช่ภาษี (Non-Tariff Barriers-NTB) เป็นกลไกในการสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitiveness) ของประเทศ NTB ซึ่งหมายถึง มาตรการกีดกันทางการค้าโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศ เพื่อคุ้มครองการจ้างงานภายในประเทศ และเพื่อปกป้องคุ้มครองสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรภายในประเทศ NTB ได้กลายมาเป็นอุปสรรคทางการค้าที่ต้องใช้ระยะเวลาและความพยายามอย่างมากในการแก้ไขปัญหาของประเทศผู้ส่งออก จากสถานการณ์ความท้าทายในบริบทของการส่งออกสินค้าไทยสู่ตลาดโลก การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประเด็นว่าด้วยการปรับใช้แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ในการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการส่งออกสินค้าประมงแช่แข็ง อันจะนำไปสู่การเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของสินค้ายุทธศาสตร์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อรวบรวมข้อมูลและศึกษาขั้นตอนการพิจารณาออกไปอนุญาตในกระบวนการนำเข้าและส่งออกต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐที่ออกให้แก่ผู้ประกอบการสินค้าประมงแช่แข็ง
2. เพื่อศึกษาปัญหาในเชิงเทคนิคและในเชิงการปฏิบัติในกระบวนการตรวจสอบและออกไปอนุญาตในการนำเข้าและส่งออกสินค้าประมงแช่แข็งจากมุมมองของหน่วยงานราชการและผู้ประกอบการ
3. เพื่อตรวจสอบและระบุขั้นตอนที่มีการปรับใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมและระบุขั้นตอนในกระบวนการที่จะสามารถนำระบบ e-Government มาปรับใช้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลอ้างอิงในการทำความเข้าใจกระบวนการขอใบอนุญาตต่างๆ เพื่อการส่งออกและนำเข้าสินค้าประมงแช่แข็งของผู้ประกอบการไทยและหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ที่มีความชัดเจน ถูกต้อง ทันสมัยตามการปฏิบัติจริงและเข้าใจง่าย
2. ข้อมูลในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและออกใบอนุญาตในการนำเข้าและส่งออกสินค้าประมงแช่แข็งซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของสินค้ายุทธศาสตร์ไทยในตลาดโลก
3. ข้อเสนอแนะในการปรับใช้แนวคิด e-Government เพื่อการลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบและออกใบอนุญาตในการนำเข้าและส่งออกสินค้าประมงแช่แข็งโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มสมรรถนะการแข่งขันของสินค้ายุทธศาสตร์ไทย

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ ชุดของแผนงานและกิจกรรมของภาครัฐที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ พัฒนาหน่วยงานตลอดจนให้บริการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นทั้งแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่และวิธีการบริหารจัดการหน่วยงานของรัฐบาลสมัยใหม่ เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ยกกระตือรือร้นการให้บริการประชาชนให้ได้รับการบริการจากภาครัฐที่ดีขึ้น และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

รูปแบบและวิธีการการให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนในระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ e-Government มีดังนี้

1. One-Stop Services: การขอรับบริการได้หลายบริการได้ที่จุดบริการที่เดียวแบบเบ็ดเสร็จ
2. Non-Stop Services: การบริการโดยไม่มีวันหยุด (7 วันตลอด 24 ชั่วโมง)
3. Any-Stop Services: การขอรับบริการของหน่วยงาน A จากที่ทำการของหน่วยงาน B ได้
4. More Access Points: ความสามารถรับบริการของรัฐได้จากหลายจุดบริการไม่เฉพาะที่ทำการของรัฐเท่านั้น
5. Electronic Application: การบริการแสดง รายการ รายงาน หรือ ยื่นเอกสาร ของทางราชการผ่านอินเทอร์เน็ต
6. Electronic Saving: การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนอินเทอร์เน็ต
7. Electronic Disclosure: การให้บริการข้อมูลข่าวสารและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

8. Government e-Services หรือ e-Commerce: การส่งเสริมการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของรัฐ อันครอบคลุมถึง Government to Citizen (G2C) หรือ Government to Business (G2B) ซึ่งเป็นแนวคิดและวิธีการที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหัวข้อวิจัยในเรื่องนี้ ได้แก่ กระบวนการขอใบอนุญาตส่งออกและนำเข้าสินค้าประมงแช่แข็งระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับผู้ประกอบการ (Government to Business-G2B)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การที่ภาครัฐให้บริการประชาชนโดยยึดหลักดังต่อไปนี้

1. ที่เดียว คือ ประชาชนสามารถติดต่อขอรับบริการบริการจากหน่วยงานของรัฐที่จุดเดียว โดยได้รับบริการแบบเบ็ดเสร็จจากหน้าเว็บไซต์ที่บูรณาการบริการต่างๆ ที่เคยอยู่อย่างกระจัดกระจายให้มารวมอยู่ที่เดียวได้ เช่น ระบบ NSW (National Single Window) และ ระบบ SFW (Fishery Single Window) เป็นต้น

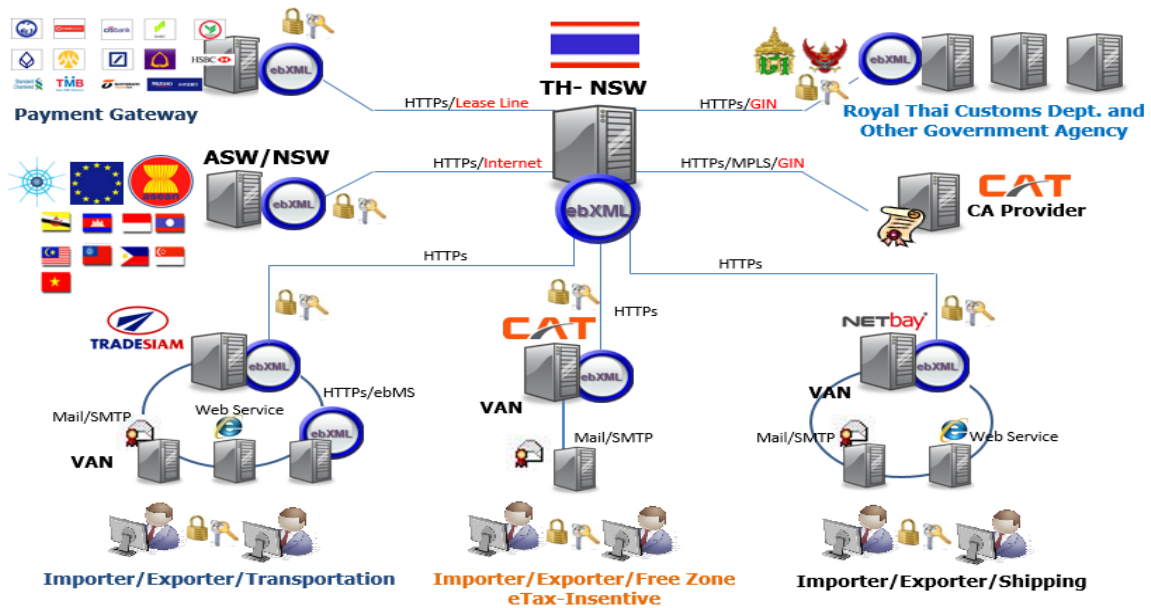
2. ทันใด คือ หน่วยงานของรัฐสามารถให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนโดยมีการตอบรับแบบทันทีทันใด (Real Time) ไม่ต้องเสียเวลารอการตอบกลับทางเอกสาร และสามารถทราบผลลัพธ์ได้อย่างทันทีทันที

3. ทั่วไทย คือ ประชาชนสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สามารถเชื่อมโยงประชาชนคนไทยทุกที่ในโลกให้สามารถเข้าใช้บริการของภาครัฐได้โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4. ทุกเวลา คือ ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกเวลาเนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ตเปิดทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถรับบริการนอกเวลาราชการได้

5. ทั่วถึงและเท่าเทียม คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนมีความเสมอภาคและเท่าเทียมในโอกาสการเข้ารับบริการจากภาครัฐโดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6. โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล คือ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลได้เพราะรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นแหล่งข้อมูลที่เปิดเผย (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549 อ้างอิงในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)



ภาพที่ 1 แสดงโครงสร้าง Thailand National Single Window (NSW)

ที่มา : ATS Work Service Co., Ltd., 2017

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้รับบริการออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen: G2C) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ประชาชนโดยตรง ประชาชนสามารถทำธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ โดยอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะรองรับและสามารถตอบสนองกับกิจกรรมที่ประชาชนขอรับบริการได้ เช่น การชำระเงินภาษี การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business: G2B) เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐ หรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชน โดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็วโปร่งใสเป็นธรรม และตรวจสอบได้ รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้า การจัดซื้อจัดจ้าง อิเล็กทรอนิกส์และการชำระภาษี การขอใบอนุญาตต่างๆ เพื่อการส่งออกสินค้า เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government: G2G) เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือภายในหน่วยงานของรัฐ โดยเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานใหม่ด้วยการใช้ระบบสารสนเทศของภาครัฐร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ รวมทั้ง สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน และทำให้เกิด

การทำงานร่วมกัน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee: G2E)

กล่าวโดยสรุป รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ให้เป็นส่วนหนึ่งของระบบการทำงานขององค์กรและระหว่างองค์กร ให้มีประสิทธิภาพ ความคล่องตัว ความโปร่งใสตรวจสอบได้ หรือ หมายถึง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการงานบริการสาธารณะของภาครัฐ เช่น ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบสวัสดิการ เป็นต้น

โลจิสติกส์

โลจิสติกส์ (Logistics) คือ ระบบการจัดการการส่งสินค้า ข้อมูล และทรัพยากรอย่างอื่นจากผู้ผลิตต้นทางไปยังผู้บริโภคตามความต้องการของลูกค้า โลจิสติกส์เกี่ยวข้องกับการผสมผสานของ ข้อมูลการขนส่ง การจัดการวัสดุคงคลัง การจัดการวัตถุดิบและการบรรจุหีบห่อ โลจิสติกส์ จึงเป็นช่องทางหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานที่เพิ่มมูลค่าของการใช้ประโยชน์ของเวลาและสถานที่

โลจิสติกส์ มีองค์ประกอบหลักในสามศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกันในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ ดังนี้

1. วิศวกรรมศาสตร์ มีสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ วิศวกรรมอุตสาหการ (Industrial Engineering) และ วิศวกรรมโยธา (Civil Engineering) เป็นการเคลื่อนย้ายสินค้าเป็นหลัก เพื่อให้การขนส่งสินค้านั้น มีประสิทธิภาพสูงสุด ใช้ทรัพยากรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเชื้อเพลิง หรือ เวลาในการขนส่งให้น้อยที่สุด

2. บริหารธุรกิจ เกี่ยวข้องกับการขนส่งระหว่างประเทศโดยจะพิจารณา ภาษี กฎหมาย ค่าระวาง นโยบายหรือยุทธศาสตร์ทางด้านโลจิสติกส์ของแต่ละประเทศ และ การค้าระหว่างประเทศเพื่อนำมาประกอบการวางแผนการขนส่งสินค้าไปยังประเทศต่างๆ

3. การจัดการสารสนเทศ เป็นการศึกษาในส่วนของ Software และ Hardware โดยนำมาควมรวมกันเป็น Solution หรือบริการที่จะช่วยให้การดำเนินกิจกรรมทางโลจิสติกส์มีความคล่องตัวมากขึ้น ในการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการ

กระบวนการโลจิสติกส์จะครอบคลุมกิจกรรมหลัก ดังนี้

1) Order Management หรือ Customer Service คือ การจัดการการรับหรือส่งสินค้า และการบริการลูกค้า

2) Packaging คือ การใช้บรรจุภัณฑ์มาบรรจุสินค้า

3) Material Handling คือ การขนถ่ายวัสดุภายในโรงงาน หรือ ในคลังสินค้า

4) Transportations (Domestic and International) คือ การขนส่งสินค้าระหว่างสถานที่ต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ

5) Warehouse Management (Layout, Locations, Control Technology or Equipment, and Facility) คือ การจัดการคลังสินค้า ไม่ว่าจะเป็นการวางผังสินค้า หรือ สถานที่ที่จะตั้งคลังสินค้า

6) Inventory Control Systems คือ ระบบในการบริหารสินค้าคงคลัง เพื่อให้เกิดการหมุนเวียนหรือกระจายสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) Supplier Management คือ การบริหารจัดการผู้จัดหาวัตถุดิบ (Suppliers) เพื่อให้ได้ วัตถุดิบที่มีคุณภาพ และเพียงพอต่อความต้องการในเวลาที่เหมาะสม

8) Distribution Center หรือ Distribution Hub คือ การกำหนดแหล่งที่ตั้งในการกระจายสินค้า เพื่อให้เกิดการกระจายสินค้าได้อย่างทั่วถึง

9) Manufacturing หรือ Production Control คือ ระบบควบคุมการผลิต

จะเห็นได้ว่า แนวการปรับใช้ e-Government ในระบบศุลกากรจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องของการจัดการสารสนเทศ ที่เป็นหนึ่งในองค์ประกอบหรือมิติที่สำคัญของ Logistics ในการใช้ IT เข้าช่วยในการทำให้งานการนำเข้าส่งออกสินค้าระหว่างประเทศมีความสะดวก คล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจเรียกได้ว่า การจัดการสารสนเทศเป็นตัวกำกับควบคุมกิจกรรมเหล่านี้ทั้งหมด

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ ใช้เทคนิควิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลออนไลน์ของหน่วยราชการและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นการวิจัย และข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่สังเกตการณ์ (Observations) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews) กับผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการขอใบอนุญาตส่งออกนำเข้าทั้งหมด รวมทั้ง ปัญหาในการใช้งานระบบทั้งแบบที่เป็นกระดาษแบบฟอร์มเอกสารและระบบออนไลน์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถตอบวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยได้มากที่สุด

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยมี 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Documentary Study) โดยการทบทวนวรรณกรรม ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือ ตำรา บทความ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นประเด็นเรื่องความสามารถในการแข่งขันของสินค้าเกษตรไทยในเวทีการค้าโลก สิ่งกีดกันทางการค้าในรูปแบบที่ไม่ใช่ภาษี (Non Tariff Trade Barriers-NTB) ความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ของสินค้าประมงแช่แข็งไทย ระบบการบริหารจัดการเอกสารราชการ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ระเบียบราชการและขั้นตอนการดำเนินการขอใบอนุญาต ตรวจสอบ และขอรับใบอนุญาตจากหน่วยงาน ซึ่ง

ข้อมูลในประเด็นต่างๆ เหล่านี้ ผู้วิจัยใช้การสืบค้น รวบรวม และประมวลมาจาก รายงานประจำปีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สื่ออินเทอร์เน็ต ฐานข้อมูลออนไลน์ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคู่มือ และรายงานประจำปีที่ได้รับมอบมาจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องในระหว่างการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่ 2 การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึก (Observation and In-depth Interview) เพื่อเก็บข้อมูล ในการสำรวจกระบวนการขอใบอนุญาตส่งออกและนำเข้าในธุรกิจอาหารทะเลแช่แข็งในประเทศไทยนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview form) ซึ่งเป็นการวิจัยแบบเฉพาะเจาะจง โดยจำกัดขอบเขตของการศึกษาลงไปที่กระบวนการเดียวที่ครอบคลุมถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง (Stakeholders) หรือตัวแสดง (Actors) หลายฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นบริษัทผู้ประกอบการในธุรกิจสินค้าประมงทะเลแช่แข็ง ผู้ประกอบวิชาชีพพาณิชยน์นาวิ เจ้าของธุรกิจห้องเย็น หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการเก็บค่าธรรมเนียม ตรวจสอบ และให้บริการจากกระทรวงเกษตร กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงการคลัง ตลอดจนสมาคมการค้าที่เกี่ยวข้อง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 12 องค์กร ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม ครบถ้วน และมีความน่าเชื่อถือสามารถนำข้อค้นพบการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการขอใบอนุญาตนำเข้าและส่งออกอาหารทะเลแช่แข็งให้เป็นระบบออนไลน์ที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness) ให้แก่อุตสาหกรรมประมงไทย ตลอดจนสามารถใช้เป็นต้นแบบสำหรับสินค้ายุทธศาสตร์ทางการเกษตรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาขั้นตอนการพิจารณาออกใบอนุญาตในกระบวนการนำเข้าและส่งออกต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐที่ออกให้กับผู้ประกอบการสินค้าประมงแช่แข็ง

จากการลงพื้นที่ศึกษาและสำรวจ พบว่า สินค้ายุทธศาสตร์ไทยในหมวดประมงแช่แข็งตามที่ได้สำรวจข้อมูลจากสมาคมอาหารทะเลแช่เยือกแข็งไทย มีการแบ่งหมวดสินค้าอาหารทะเลแช่แข็ง เป็นสี่ประเภทหลัก ได้แก่ 1) กุ้ง (Shrimp) 2) ปลา (Fish) 3) ปู (Crab) และ 4) ปลาหมึก (Cephalopod) และจากบัญชีรายละเอียดการจำแนกประเภทพิกัดศุลกากรสินค้าสัตว์น้ำและผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ ในแนบท้ายประกาศศุลกากรที่ 5/2559 ลงวันที่ 15 มกราคม 2559 ได้แบ่งตามพิกัดศุลกากร รหัสสถิติ หรือ หน่วยนับ มีทั้งหมด 3,729 รายการ ครอบคลุมสัตว์น้ำเกือบทุกประเภท ได้แก่ กุ้ง หอย ปู ปลา ปลาหมึก เม่นทะเล ปลาดาว แมงกะพรุน และอื่นๆ ส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการส่งออกและนำเข้าอาหารทะเลแช่แข็งในระเบียบราชการปัจจุบัน มีดังนี้ 1) กรมศุลกากร 2) กรมประมง 3) กรมปศุสัตว์ 4) กรมการค้าระหว่างประเทศ 5) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และ 6) สมาคมอาหารทะเลแช่เยือกแข็งไทย ดังที่จะนำเสนอผลการวิจัยจากการสำรวจขั้นตอนและกระบวนการโดยสรุปออกมาในรูปแบบของตารางและแผนภาพดังต่อไปนี้

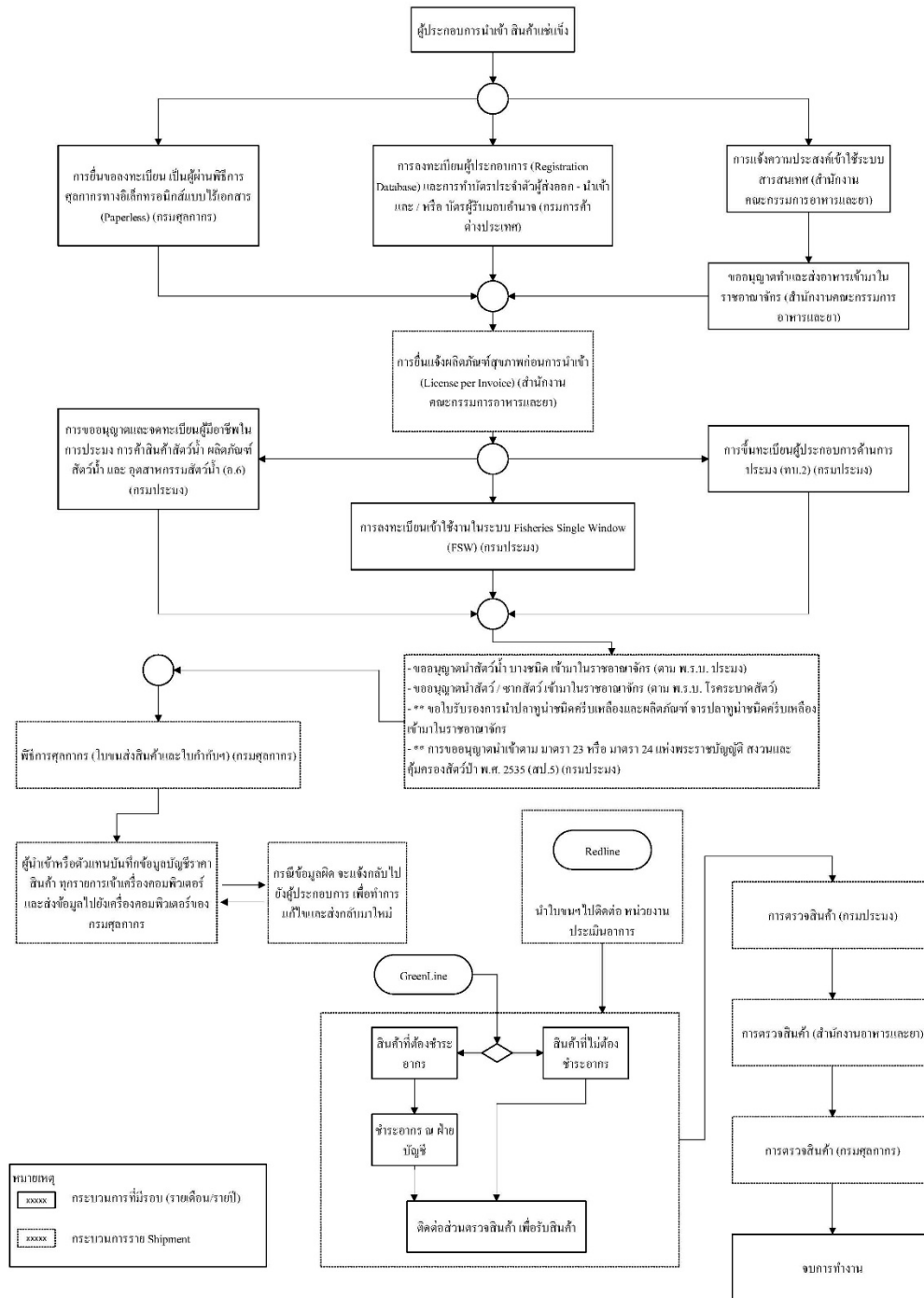
ขั้นตอนและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการทั้งหมดในกระบวนการนำเข้าสินค้าประมงแช่แข็งมีดังนี้

ตารางที่ 1 ขั้นตอนและกิจกรรมที่ต้องดำเนินการทั้งหมดในกระบวนการนำเข้าสินค้าประมงแช่แข็ง

ลำดับ ที่	ภารกิจและขั้นตอนปฏิบัติ	หน่วยงาน	หมายเหตุ
1	ยื่นขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless)	กรมศุลกากร	กระบวนการตาม รอบ
2	ลงทะเบียนผู้ประกอบการ (Registration Database) และทำบัตรประจำตัวผู้นำเข้า – ส่งออก และ/หรือ บัตรผู้รับมอบอำนาจ	กรมการค้า ต่างประเทศ	กระบวนการตาม รอบ
3	แจ้งความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศขออนุญาตนำและสั่งอาหารเข้าประเทศไทย	สนง. คณะกรรมการ อาหารและยา	กระบวนการตาม รอบ
4	ยื่นแจ้งผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนการนำเข้า (License per Invoice)	สนง. คณะกรรมการ อาหารและยา	กระบวนการราย Shipment
5	ขออนุญาตและจดทะเบียนผู้มีอาชีพในการประมง การค้าสินค้าสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ และ อุตสาหกรรมสัตว์น้ำ	กรมประมง	กระบวนการตาม รอบ
6	ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการด้านการประมง (ทบ.2)	กรมประมง	กระบวนการตาม รอบ
7	ลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ Fisheries Single Window (FSW)	กรมประมง	กระบวนการตาม รอบ
8	ขออนุญาตนำสัตว์น้ำบางชนิดเข้ามาในราชอาณาจักร ขออนุญาตนำสัตว์/ซากสัตว์เข้ามาในราชอาณาจักร ขออนุญาตนำเข้าตาม พรบ. สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า	กรมประมง	กระบวนการราย Shipment ตาม พรบ. ประมง พรบ. โรคระบาดสัตว์ พรบ. สงวนและ คุ้มครองสัตว์ป่า

ลำดับ ที่	ภารกิจและขั้นตอนปฏิบัติ	หน่วยงาน	หมายเหตุ
9	พิธีการศุลกากร (ใบขนสินค้าและใบกำกับฯ)	กรมศุลกากร	กระบวนการราย Shipment
10	ผู้นำเข้าหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคา สินค้าทุกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และส่ง ข้อมูลไปยังกรมศุลกากรเพื่อตรวจสอบข้อมูล เบื้องต้นในใบขนสินค้า	กรมศุลกากร	กระบวนการราย Shipment
11	การตรวจสินค้า	กรมประมง	กระบวนการราย Shipment
12	การตรวจสินค้า	สนง. คณะกรรมการ อาหารและยา	กระบวนการราย Shipment
13	ชำระค่าอากร ตรวจสินค้ารับสินค้า	กรมศุลกากร	กระบวนการราย Shipment

กระบวนการนำเข้าสินค้าแช่แข็ง : (ปัจจุบัน)



ภาพที่ 2 แสดง Flowchart ของกระบวนการนำเข้าสินค้าประมงแช่แข็งโดยละเอียด

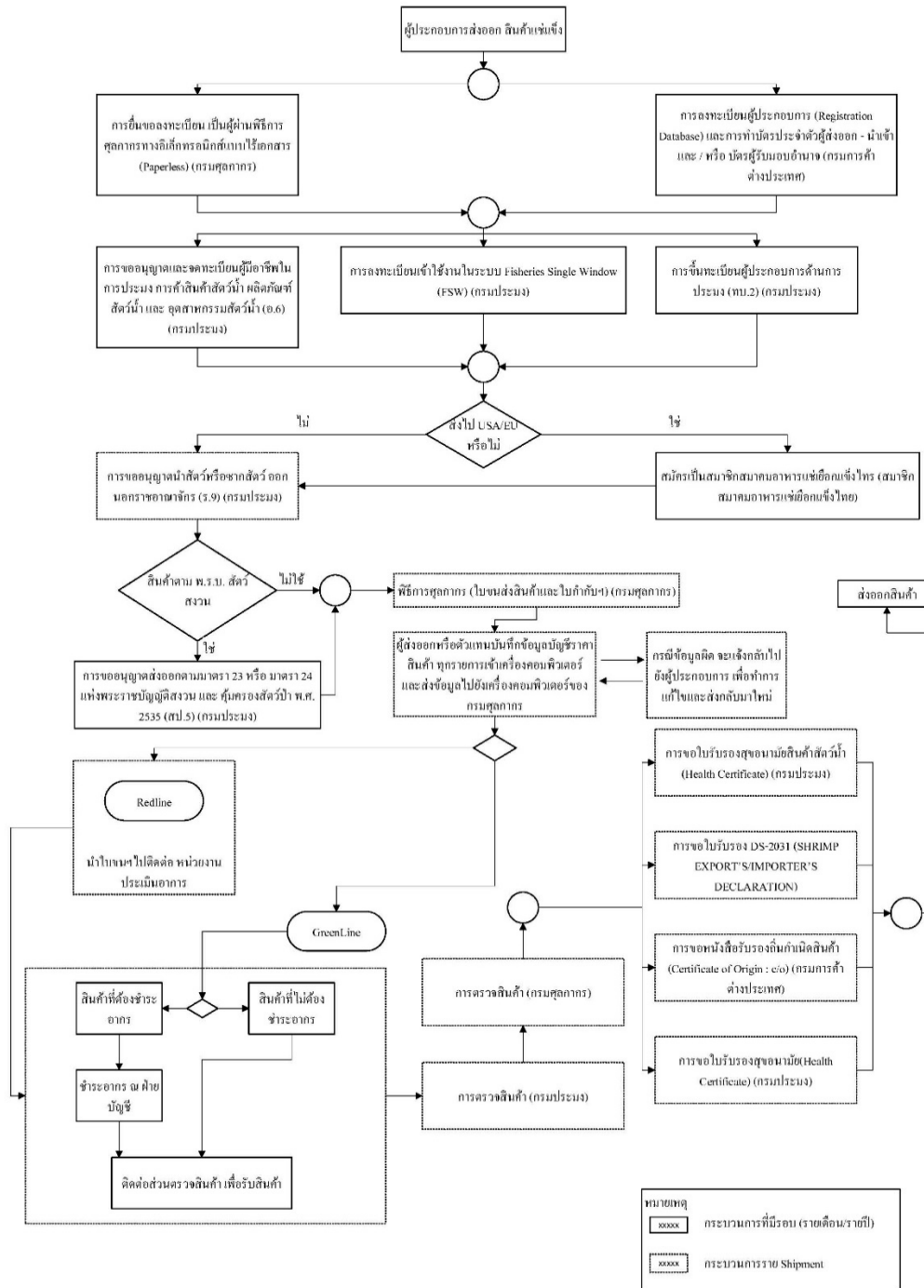
รายละเอียดขั้นตอนกระบวนการส่งออก (Export) สินค้าประมงทะเลแช่แข็งในประเทศไทย

ตารางที่ 2 สรุปรายการที่ต้องดำเนินการทั้งหมดในกระบวนการส่งออกสินค้าประมงแช่แข็ง

ลำดับ ที่	ภารกิจ	หน่วยงาน	หมายเหตุ
1	ยื่นขอลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless)	กรมศุลกากร	กระบวนการตามรอบ
2	ลงทะเบียนผู้ประกอบการ (Registration Database) และทำบัตรประจำตัวผู้นำเข้า –ส่งออก และ/หรือ บัตรผู้รับมอบอำนาจ	กรมการค้า ต่างประเทศ	กระบวนการตามรอบ
3	ขออนุญาตและจดทะเบียนผู้มีอาชีพในการประมง การค้าสินค้าสัตว์น้ำ ผลิตภัณฑ์สัตว์น้ำ และ อุตสาหกรรมสัตว์น้ำ	กรมประมง	กระบวนการตามรอบ
4	ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการด้านการประมง (ทบ.2)	กรมประมง	กระบวนการตามรอบ
5	ลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ Fisheries Single Window (FSW)	กรมประมง	กระบวนการตามรอบ
6	สมัครเป็นสมาชิกสมาคมอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง ไทย	สมาคม อาหารทะเล แช่เยือกแข็ง ไทย	กระบวนการตามรอบ (ถ้าส่งกึ่งไป USA / EU)
7	ขออนุญาตนำสัตว์หรือซากสัตว์ออกนอก ราชอาณาจักร (ร.9)	กรมประมง	กระบวนการราย Shipment
8	ขออนุญาตส่งออกตามมาตรา 23 หรือ มาตรา 24 พรบ. สงวนและคุ้มครองสัตว์ป่า 2535 (สป.5)	กรมประมง	กระบวนการราย Shipment
9	พิธีการศุลกากร (ใบขนสินค้าและใบกำกับฯ)	กรมศุลกากร	กระบวนการราย Shipment

ลำดับ ที่	ภารกิจ	หน่วยงาน	หมายเหตุ
10	ผู้ส่งออกหรือตัวแทนบันทึกข้อมูลบัญชีราคาสินค้าทุกรายการเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์และส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากรเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในใบขนสินค้า	กรมศุลกากร	กระบวนการขาย Shipment
11	การตรวจสินค้า	กรมประมง	กระบวนการขาย Shipment
12	ขอใบรับรองสุขอนามัยสินค้าสัตว์น้ำ (Health Certificate) ขอใบรับรอง DS-2031 (Shrimp Exporter's/ Importer's Declaration)	กรมประมง	กระบวนการขาย Shipment
13	ขอใบรับรองถิ่นกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin : C/O)	กรมการค้า ต่างประเทศ	กระบวนการขาย Shipment
14	การตรวจสินค้าชำระอากร	กรมศุลกากร	กระบวนการขาย Shipment
15	ส่งออก และ บริหารสิทธิประโยชน์ภาษีอากรตามผู้ ส่งออกได้รับ		กระบวนการขาย Shipment

กระบวนการส่งออกสินค้าแช่แข็ง : (ปัจจุบัน)



ภาพที่ 3 แสดง Flowchart ของกระบวนการส่งออกสินค้าประมงแช่แข็งโดยละเอียด

2. ผลการศึกษาปัญหาในเชิงเทคนิคและในเชิงการปฏิบัติในกระบวนการตรวจสอบและออกใบอนุญาตในการนำเข้าและส่งออกสินค้าประมงแช่แข็งจากมุมมองของหน่วยราชการและผู้ประกอบการ

ปัญหาในขั้นตอนการนำเข้า หรือ ส่งออกสินค้าประมงแช่แข็ง ในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการ จากความเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ทั้งจากภาครัฐและผู้ประกอบการมีประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1) หน่วยงานของรัฐที่ต่างก็มีอำนาจหน้าที่และระเบียบปฏิบัติในการตรวจสอบและกำกับดูแลการนำเข้า หรือ ส่งออกสินค้าอาหารทะเลแช่เยือกแข็งโดยหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ขาดความเป็นเอกภาพ ทำให้เสียเปรียบประเทศคู่ค้าในการเจรจาเปิดตลาด หรือต่อรองทางการค้า นอกจากนี้ ยังขาดประสิทธิภาพในการดำเนินการกำกับดูแลและรับรองสินค้า

2) การที่สินค้าฯ ถูกตรวจสอบในกระบวนการนำเข้า หรือ ส่งออกจากหลายหน่วยงาน เป็นภาระแก่ผู้ประกอบการในด้านต้นทุนและต้นทุนเวลา ส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ตลอดจนจนเป็นการใช้ทรัพยากรของรัฐในกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามหลักประสิทธิภาพ (Efficiency) เนื่องจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจดำเนินการได้มาก

3) ปัญหาในการที่ผู้ประกอบการต้องเข้าสู่กระบวนการขอใบอนุญาตต่างๆ ทั้งทางด้านจำนวนเอกสารใบอนุญาตหลายขั้นตอนตามระเบียบราชการที่ส่วนใหญ่ยังเป็นระบบแบบฟอร์มกระดาษอยู่ และปัญหาของระยะเวลาที่ใช้ในการพิจารณาออกใบอนุญาตนานเกินไป ตลอดจนการอนุมัติต่างๆ จะเป็นการเรียกผู้ประกอบการมาให้ข้อมูลเพิ่มเติม (Red Light) มากกว่าที่จะเป็นไปตามระบบที่อนุมัติตามขั้นตอน (Green Light) หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องดำเนินการในลักษณะของผู้ตรวจสอบ (Regulator) มากกว่าที่จะมีบทบาทเป็นผู้ประสานงาน และอำนวยความสะดวก (Facilitator)

4) ปัญหาและข้อจำกัดต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโครงสร้างการตรวจสอบการนำเข้าส่งออกอาหารทะเลแช่แข็ง เป็นปัญหาที่เกิดมาจากโครงสร้างการกำกับดูแลของหน่วยงานภาครัฐที่ยังคงมีการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยอาศัยอำนาจตามกฎหมายและระเบียบราชการที่มีมาก่อน รวมทั้ง มีประเด็นทางการเมืองและผลประโยชน์อยู่เบื้องหลัง ทำให้ขาดความเป็นเอกภาพ และการประสานงานร่วมมือระหว่างภาครัฐกับภาคธุรกิจเอกชน และระหว่างภาครัฐด้วยกันในการเอื้ออำนวยการดำเนินธุรกิจ และขยายโอกาสในการแข่งขันของประเทศในเวทีการค้าโลก

3. ผลการศึกษาเพื่อระบุขั้นตอนที่มีการปรับใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการทำธุรกรรมและวิเคราะห์ขั้นตอนที่สามารถนำระบบ e-Government มาปรับใช้

การวิจัยพบว่า กระบวนการจัดที่ยังไม่เป็นขั้นตอน และสามารถทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีรายละเอียดดังนี้

การสำรวจขั้นตอนการนำเข้า (Import) พบส่วนที่ยังไม่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งหมด 7 จาก 14 กระบวนการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ขั้นตอนการนำเข้า (Import) ที่ยังไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่	กระบวนการ	สถานะของการปรับระบบให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์
1	การลงทะเบียนผู้ประกอบการ (กระทรวงพาณิชย์)	เฉพาะกระบวนการยื่นคำร้องเป็นระบบ Online
2	การลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากร	ติดต่อด้วยตัวเองหรือผ่านตัวแทนบริษัท
3	การแจ้งความประสงค์เข้าใช้ระบบสารสนเทศ (อ.ย.)	ในการยื่นหนังสือแจ้งความประสงค์ต้องยื่นเป็นเอกสาร แต่เมื่อผ่านแล้ว จะต้องเข้าใช้งานโดยผ่าน website www.egov.go.th
4	การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการด้านการประมง (ทบ.2)	ยังไม่มี การปรับใช้ระบบออนไลน์ในกระบวนการ เป็นการยื่นเอกสารด้วยตนเองทั้งหมด
5	การขออนุญาตและจดทะเบียนผู้มีอาชีพในการประมง (อ.6)	ยังไม่มี การปรับใช้ระบบออนไลน์ในกระบวนการ เป็นการยื่นเอกสารด้วยตนเองทั้งหมด
6	การลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ Fisheries Single Window (FSW)	ยังไม่มี การปรับใช้ระบบออนไลน์ในกระบวนการ เป็นการยื่นเอกสารแบบ Manual ทั้งหมด
10	การขออนุญาตนำเข้าหรือส่งอาหารเข้ามาในราชอาณาจักร	ยื่นเอกสารด้วยตนเองทั้งหมด

ส่วนขั้นตอนการส่งออก (Export) ที่ยังไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งหมด 8 จาก 14 กระบวนการ ดังนี้

ตารางที่ 4 ขั้นตอนการส่งออก (Export) ที่ยังไม่เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอน ที่	กระบวนการงาน	สถานะของการปรับให้เป็นระบบ อิเล็กทรอนิกส์
1	การลงทะเบียนผู้ประกอบการ (กระทรวงพาณิชย์)	เฉพาะกระบวนการยื่นคำร้องเป็นระบบ Online
2	การลงทะเบียนเป็นผู้ผ่านพิธีการศุลกากร	ยื่นด้วยตนเอง
3	การขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการด้านการ ประมง	ยังไม่มี การปรับใช้ระบบออนไลน์ในกระบวนการ เป็นการยื่นเอกสารทั้งหมด
4	การขออนุญาตและจดทะเบียนผู้มีอาชีพใน การประมง	ยังไม่มี การปรับใช้ระบบออนไลน์ในกระบวนการ เป็นการยื่นเอกสารทั้งหมด
5	การลงทะเบียนเข้าใช้งานในระบบ Fisheries Single Window (SFV)	ยังไม่มี การปรับใช้ระบบออนไลน์ในกระบวนการ เป็นการยื่นเอกสารทั้งหมด
6	การสมัครเป็นสมาชิกสมาคมอาหารแช่ เยือกแข็งไทย	ยื่นใบสมัครทางไปรษณีย์ ยื่นเอกสาร และ เข้าสู่ กระบวนการตรวจสอบ
12	การขอใบรับรอง DS 2031	ติดต่อด้วยตนเอง (Manual)
14	การตรวจปล่อยสินค้า ณ ท่าส่งออก	ติดต่อด้วยตนเอง (Manual)

สาเหตุของปัญหาช่องว่างดิจิทัล (Digital Gaps) มาจากการที่หน่วยงานภาครัฐขาดบุคลากร ขาดเครื่องมือ และงบประมาณจัดหาและบำรุงรักษาระบบการยื่นคำร้องและพิจารณาออกใบอนุญาตตามให้เป็นดิจิทัลทั้งกระบวนการ ในกระบวนการอนุมัติคำขอต่างๆ หน่วยราชการจำเป็นต้องเชิญ ผู้ส่งออก ผู้นำเข้า หรือ ตัวแทนที่ทำธุรกรรมมาชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม (Red Light) มากกว่าที่จะเป็นไปตามระบบของการอนุมัติตามขั้นตอน (Green Light) และจากการที่หน่วยราชการที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการราย Shipment ยังคงออกใบอนุญาตเป็นกระดาษเพื่อการตรวจสอบป้องกันการทำซ้ำหรือแอบอ้าง เพราะเชื่อว่าการให้ผู้ประกอบการถือไปยื่นหน่วยงานต่อไป จะดูแลตรวจสอบได้ง่ายกว่าแบบออนไลน์

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

1. e-Governance เพื่อลดความซ้ำซ้อน และลดต้นทุน

ข้อค้นพบ : จากการที่หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องออกไปอนุญาตเป็นเอกสารกระดาษ เพราะสามารถป้องกันการแอบอ้างไปใช้ใน Shipment หรือ Transaction อื่นๆ ต้องการความมั่นใจและข้อมูลที่ถูกต้องในการยืนยันตัวตนบุคคลหรือนิติบุคคลของผู้ประกอบการ อีกทั้ง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คุ้นเคยและนิยมใช้บริการบริษัทชิปปิงทำงานด้านเอกสารติดต่อกับราชการ และในบางกรณี ประเทศจุดหมายปลายทางส่งออกยังไม่ยอมรับการยื่นเอกสารแบบ Digital

ข้อเสนอแนะ : พัฒนาระบบเครือข่ายกลางในการรับข้อมูล แล้วกระจายข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยทำแบบฟอร์มที่กรอกข้อมูลเพียงครั้งเดียว พัฒนาระบบสารสนเทศเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่สามารถรองรับได้ครบทั้งสามหน้าที่อันได้แก่ e-Document Reuse และ Exchange เช่น กรมการค้าต่างประเทศสามารถส่งข้อมูลการอนุญาตส่งออกสินค้าถึงกรมศุลกากรได้โดยตรงไม่ต้องผ่านผู้ประกอบการ เป็นต้น จึงต้องมีแผนงานรองรับในการพัฒนาระบบในการเชื่อมต่อระบบระหว่างหน่วยงานของรัฐ และ ยกกระดับไปเป็นการเชื่อมต่อระบบในอาเซียนและทั่วโลกเป็นลำดับต่อไป

2. e-Government เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการออกใบอนุญาตหรือใบรับรอง

ข้อค้นพบ : ระยะเวลาที่หน่วยราชการใช้เวลาในการพิจารณาออกใบอนุญาตนานเกินไป เพราะมีจำนวนแบบฟอร์มกระดาษและเอกสารประกอบการขอใบอนุญาตในขั้นตอนต่างๆ ตามระเบียบราชการ มากจนใช้ระยะเวลาการตรวจสอบและพิจารณานาน โดยมีจำนวน (Volume) ของการซื้อขาย หรือ Transactions จากผู้ประกอบการเป็นจำนวนมากในแต่ละรอบปีที่ส่งเข้ามาในระบบ ทั้ง Online และ Manual การที่หน่วยงานภาครัฐขาดบุคลากร ขาดเครื่องมือ แต่มีปริมาณงานที่มากและมิงบประมาณในการจัดหาและบำรุงรักษาระบบงานไม่เพียงพอ ในทางการปฏิบัติ กระบวนการอนุมัติคำขอต่างๆ ผู้ส่งออกและผู้นำเข้าส่วนใหญ่จะต้องไปชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติม (Red Light) มากกว่าที่จะเป็นไปตามระบบของการอนุมัติตามขั้นตอน (Green Light) รวมทั้ง ความล่าช้าจากความไม่เสถียรของระบบที่ตัว Server ที่การทำงานยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

1. ขยายเวลาทำงานเพื่อรับเรื่องและใช้ระบบ Online รับเรื่องแบบ Real Time 24 ชั่วโมง
2. เพิ่มบุคลากร เพิ่มเครื่องมือ และเพิ่มห้องปฏิบัติการให้สามารถรองรับปริมาณงานที่มากได้
3. โอนถ่ายงานให้ภาคเอกชนรับเหมาช่วงไปดำเนินภารกิจ (Outsourcing หรือ Sub-Contracting)

ด้วยการตรวจสอบควบคุมโดยภาครัฐ

นอกจากนั้น ควรพัฒนาระบบรับคำขอรับใบอนุญาตตามแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบเพื่อรับใบอนุญาตต่างๆ ให้เป็น Single Inspection Body โดยปรับปรุงระบบกฎหมายเป็นสิ่งแรก

และเชื่อมโยงระบบออนไลน์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้าและส่งออกสินค้า ประมงแช่แข็งทั้งหมด พร้อมพัฒนาระบบที่รองรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Signature) โดยทั้งหมดควรมีแผนงานรองรับเพื่อสร้างระบบ Single Inspection Body ตรวจสอบและออกใบรับรองทุก แบบในหน่วยงานเดียวและส่งข้อมูลผ่านระบบเข้า Fishery Single Window (FSW) และ National Single Window (NSW) ตามลำดับ โดยมีการฝึกอบรมและพัฒนาให้ทั้งภาครัฐและผู้ประกอบการให้เข้าสู่ระบบ การทำธุรกรรมออนไลน์ในทุกขั้นตอนของการส่งออกและนำเข้า มีการจัดทำคู่มือผู้ประกอบการ เผยแพร่ และ Access ได้ทางเว็บไซต์และทางเอกสารตีพิมพ์ และมีการกำหนดแผนงานด้านงบประมาณการพัฒนา ระบบให้มีประสิทธิภาพในการรองรับการใช้งานระบบ e-Document

3. e-Government ในการอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบ

ข้อค้นพบ : จากการศึกษาระบบพบว่า ขาดความสะดวกในการใช้งานด้านการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล (Exchange) และการใช้ซ้ำข้อมูล (Reuse) ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ จึงทำให้ ผู้ประกอบการไม่สามารถขอใบอนุญาตหรือใบรับรองได้ครบตามกระบวนการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดโดยการ ลงทะเบียนข้อมูลผ่านระบบที่ดูแลรับผิดชอบโดยหน่วยงานเดียว (เช่น กรมประมง หรือ กรมศุลกากร) นอกจากนี้ ระบบยังไม่อำนวยความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ณ จุดเดียวของผู้ประกอบการ และการโอนเงินที่เก็บได้เข้าสู่กระทรวงการคลัง ผู้ประกอบการต้องเดินทางไปรับเอกสารจากหน่วยงาน ด้วยตนเอง ผู้ประกอบการต้องนำเอกสาร และหลักฐานต่างๆ ไปยื่นด้วยตนเอง และผู้ประกอบการยังต้อง ชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้วยวิธีจ่ายเป็นเงินสด หรือโอนผ่านธนาคาร ส่วนปัญหาด้านการ Reuse และ Exchange ข้อมูลระหว่างองค์การภาครัฐเป็นปัญหาเชิงเทคนิคการใช้งานระบบ Unix ที่ไม่สามารถใช้กับ ภาษาอื่นได้ จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการออกใบอนุญาตหรือใบรับรองต่างๆ ได้ครอบคลุมทุกประเภท เพราะภาษาของโปรแกรมยังเป็นคนละภาษา การจะปรับปรุงแก้ไขต้องมีงบประมาณลงทุนเพื่อการเขียน โปรแกรมขึ้นมาใหม่

ข้อเสนอแนะ : เน้นที่การปรับปรุงระบบในเชิงเทคนิค ควรพัฒนาระบบ e-Document ที่มี คุณสมบัติ ดังต่อไปนี้ สามารถชำระค่าธรรมเนียมหรือชำระค่าบริการได้หลายช่องทาง สามารถรองรับ ใบกำกับสินค้า (Invoice) และหนังสือรับรองคุณภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถรองรับเอกสาร หรือการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างผู้ประกอบการและหน่วยงานรัฐและองค์การที่เกี่ยวข้องอื่นๆ แสดงแผนที่ตั้งของสถานประกอบการโดยการกำหนดพิกัดบน Application Google Map เพื่อที่ ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบสถานะของตนเอง รวมถึงสถานะของแต่ละ Shipment ว่าอยู่ที่ขั้นตอนใด โดยระบบการชำระเงินที่สะดวกจ่ายเข้าหน่วยงานเดียว นอกจากนี้ ระบบอาจรวบรวมสถิติต่างๆ ของการ ส่งออกแต่ละ Shipment ว่ามีปัญหาหรืออุปสรรคในขั้นตอนใดบ้าง ทั้งนี้ เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุง ต่อไป

4. e-Government เพื่อสนับสนุนธรรมาภิบาลในระบบการส่งออกและนำเข้า

ข้อค้นพบ : จากการที่สินค้าประมงแช่แข็งต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบจากหลายหน่วยงาน เช่น ในระบบการตรวจสอบและกักกัน (Quarantine) การตรวจสอบความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety) การตรวจสอบสุขอนามัย (Health Inspection) การตรวจสอบถิ่นกำเนิด (Source of Origin) โควต้าส่งออก (Export Quota) เป็นต้น เหล่านี้เป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจได้มาก และ ทำให้ทั้งฝ่ายผู้ตรวจกับผู้ถูกตรวจสอบจะตกใจในการใช้ระบบเอกสารในการทำธุรกรรมมากกว่า เพราะสามารถเจรจาต่อรองและปรับแก้ได้ ดังนั้น ปัญหาการแอบอ้างทำปลอม หรือใช้ซ้ำเอกสารราชการที่ออกมาเป็นใบอนุญาตหรือใบรับรองต่างๆ ในกระบวนการส่งออกหรือนำเข้า Shipment อื่นๆ การทุจริตโดยการหลีกเลี่ยงหรือลดจำนวนเงินในการจ่ายภาษีการค้าต่างๆ ทั้งหมดนี้ทำให้เชื่อว่ายังต้องควบคุมตรวจสอบโดยใช้ระบบเอกสารที่พิมพ์ออกมาแสดง

ข้อเสนอแนะ : ปรับกระบวนการส่งออกและนำเข้าทุกขั้นตอนให้เป็นระบบออนไลน์ โดยใช้หลักว่า หากข้อมูลไม่สมบูรณ์ระบบจะไม่ดำเนินการ (Run) ต่อและไม่แสดงผลลัพธ์ (Outcomes) ของคำขอนั้นๆ แต่หากมีเหตุสุดวิสัยข้อขัดข้องทางเทคนิค ควรมีบุคคลากรรองรับ (Stand by) ให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการกับข้อมูล การพัฒนาระบบการออกใบอนุญาตและใบรับรองนี้ จะช่วยเพิ่มธรรมาภิบาลในการทำธุรกรรมสำหรับทั้งฝ่ายภาครัฐและผู้ประกอบการในการใช้ระบบระบบอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

บรรณานุกรม

- กรมประมง. (2560). *การใช้ระบบ Fishery Single Window สำหรับผู้ประกอบการ*. กรุงเทพฯ: กรมประมง.
- กรมศุลกากร. (2560). *พิธีศุลกากรขั้นตอนการส่งออกสินค้าไทย*. กรุงเทพฯ: กรมศุลกากร.
- คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2559). *รายงานการพิจารณาศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบการนำเข้า-ส่งออก สินค้าเกษตรและอาหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- บุคลากรภาครัฐ. *กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. (23 กุมภาพันธ์ 2560). สัมภาษณ์.
- บุคลากรภาครัฐ. *กลุ่มควบคุมการนำเข้าและส่งออกสัตว์น้ำและปัจจัยการผลิต กรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. (15 พฤศจิกายน 2559). สัมภาษณ์.
- บุคลากรภาครัฐ. *กองตรวจสอบคุณภาพสินค้าประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์*. (14 ธันวาคม 2559). สัมภาษณ์.
- บุคลากรภาครัฐ. *ฝ่ายกำกับดูแลและพัฒนาระบบ National Single Window NSW (ฝกพ.) กรมการค้าต่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์*. (12 มกราคม 2560). สัมภาษณ์.

- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี : รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สหมิตรพรินติ้ง.
- ผู้ประกอบการเอกชนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการนำเข้าและส่งออกอาหารทะเลแช่แข็ง ผู้ประกอบการธุรกิจห้องเย็นสินค้าประมง กลุ่มผู้ประกอบการส่งออกประมงแช่แข็งในพื้นที่จังหวัดสมุทรสาคร และตัวแทนบริษัทชิปปิ้ง. สมาคมอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง บริษัทผู้ส่งออกสินค้าประมงแช่แข็ง บริษัทผู้ผลิตปลากระป๋องในฐานะผู้นำเข้าสินค้าประมงแช่แข็ง. (3 พฤศจิกายน 2559 - 3 มีนาคม 2560). สัมภาษณ์.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). *การปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตในกระบวนการส่งออกสินค้าเกษตร*. กรุงเทพฯ: ETDA.
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558) *การบริหารจัดการภาครัฐ: รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ATS Work Service Co., Ltd. (2017). *Objectives and Benefits of Thailand National Single Window*. Bangkok: ATS Work Service Co., Ltd.
- Bowersox, D., Closs, D., and Cooper, M.B. (2012). *Supply Chain Logistics Management*. New York: McGraw-Hill.
- Christopher, M. (2010). *Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-adding Networks*. Hoboken, New Jersey: Prentice Hall.
- Porter, M.E. (1985). *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.