

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโครงสร้างหน่วยงานที่ออกไปรับรองมาตรฐานกาแฟ และวิเคราะห์อำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่ออกไปรับรองมาตรฐานกาแฟตามมาตรฐานสากล รวมถึงกระบวนการและขั้นตอนการนำเข้าและส่งออกกาแฟของประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นแบบผสมทั้งการศึกษาเชิงคุณภาพและปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลการทบทวนวรรณกรรมจากงานวิจัยที่ผ่านมา และการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม กับผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการส่งออกกาแฟ และวิเคราะห์ข้อมูลผ่านวิธีสายธารคุณค่า (Value Stream Mapping: VSM) เพื่อทำให้ทราบกิจกรรมที่เป็นปัญหาของกระบวนการส่งออกกาแฟ

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนการเตรียมเอกสารเพื่อส่งออกกาแฟมีการใช้ระยะเวลาที่นานที่สุดจากกระบวนการส่งออก โดยปัญหาจากความล่าช้าในกระบวนการส่งออกกาแฟ และจำนวนเอกสารและความซ้ำซ้อนในการใช้ยื่นขอ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการส่งออกเสนอการแก้ปัญหา นี้โดยการประยุกต์ใช้ระบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) เนื่องจากสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ในการเตรียมเอกสาร ลดจำนวนเอกสารในรูปแบบกระดาษ และลดขั้นตอนกระบวนการการยื่นเอกสารที่ซ้ำซ้อนลงได้ แต่ในกระบวนการส่งออกกาแฟยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบ NSW ได้ทุกขั้นตอน เนื่องจากประสบปัญหาการขาดโครงสร้างของกฎหมายที่ครอบคลุมการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การขาดภาวะผู้นำและการบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐ การขาดบุคลากรที่มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้ระบบ และการขาดงบประมาณสนับสนุนและพัฒนาระบบ ซึ่งแนวทางการจัดการกับหาดังกล่าวสามารถดำเนินการได้โดย 1) การเตรียมความพร้อมในเรื่องโครงสร้างของกฎหมาย ใน 2 เรื่อง 2) จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะในการดูแลระบบ NSW โดยมีผู้มีอำนาจสั่งการสูงสุดที่มีอำนาจสั่งการแก่หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน และหน่วยงานโลจิสติกส์ของประเทศไทย และ 3) การกำหนดพันธกิจร่วมของหน่วยงาน กำหนดให้การอำนวยความสะดวกทางการค้าเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจหลักของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน รวมทั้งทุกหน่วยงานภาครัฐต้องมีการดำเนินการกำหนดตัวชี้วัดร่วมของหน่วยงาน และระยะเวลาการพัฒนาการดำเนินการที่แน่นอน เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้แก่การจัดทำระบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จที่ต้องมีการดำเนินงานร่วมกันจากทุกหน่วยงานภาครัฐ

คำสำคัญ: กระบวนการส่งออกกาแฟ, การดำเนินงานในรูปแบบไร้กระดาษ, ระบบการเชื่อมโยงข้อมูล ณ จุดเดียว, ระบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ

Abstract

This research aims to study the structure of organization that issued the Coffee Certificate and analyze the authority and duties of the agencies that issue Coffee Certificates according to International standards including the process of importing and exporting coffee of Thailand. This research is a combination of both qualitative and quantitative studies by collecting data from literature reviews, in-depth interviews and conducting focus group with experts and those involved the coffee's export procedure and analyze data through Value Stream Mapping (VSM) to know the problematic activities of coffee's export procedure.

The results of research show the process of preparing documents for coffee's export procedure that takes the longest time based on interviews with those involved the process of delivering. For this problem can solve by using One-Stop Service, it can reduce document preparation time, reduce the number of documents in paper format and reduce the process of duplicating documents but the coffee's export procedure, it is not possible to link data through the NSW system in every process. The problem is lack of Electronic Act, leadership and integration of government agencies, expert that have knowledge and ability to use the system and the budget to support and develop the system. The management can implement by (1) preparing the legal structure in 2 subjects 2) establishing a specialized unit to supervise the NSW system with the highest authority that can command to government agencies, private agency, logistics agencies and 3) determining the co-mission of the agency by requiring trade facilitation as part of the Main Mission of all government agencies. Including all government agencies need to have a set of KPIs and exact development periods in order to increase the ability to create One-Stop Service system that requires collaboration from all government agencies.

Keywords: coffee's export procedure, paperless system, National Single Window, One-Stop Service