

## รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

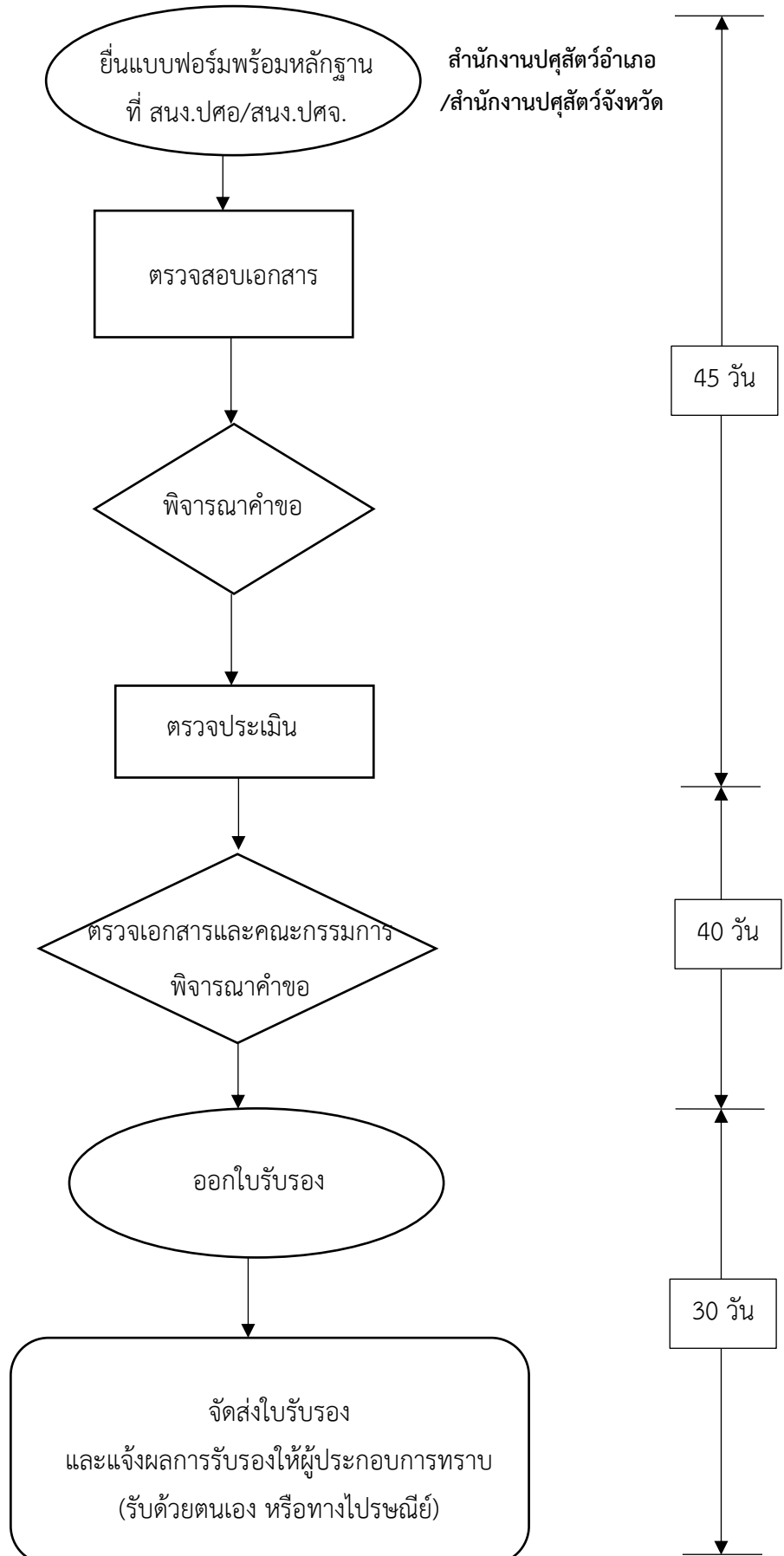
ชื่อกระบวนการ : ..ระบบออกใบรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีด้านปศุสัตว์ (GAP) แบบดิจิทัลบนระบบ  
การให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal).....  
หน่วยงาน : .....สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์.....  
ผู้รับผิดชอบ : .....นายธิตี อันตรเสน..... เบอร์โทร. : ....0 2653 4444 ต่อ 3155.....

โปรดสรุปรายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ โดยมีความยาวไม่เกิน 10 หน้ากระดาษ A4  
ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาด 16 โดยครอบคลุมประเด็นคำถาม จำนวน 10 ข้อ

## 1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง

กรมปศุสัตว์ให้บริการรับคำขอและออกใบรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีด้านปศุสัตว์ (Good Agricultural Practices: GAP) เพื่อให้การรับรองระบบการผลิตระดับฟาร์มเลี้ยงสัตว์ในด้านความปลอดภัยทางอาหาร ปัจจุบันมีการเปิดขอข้ายการรับรองแล้ว จำนวน 27 ขอบข่าย และให้การรับรองแล้ว จำนวน 24,899 แห่ง โดยกรมปศุสัตว์มีการเปิดรับคำขอการรับรอง GAP ทั่วประเทศ ผู้ประกอบการสามารถยื่นแบบฟอร์มขอรับรองได้ที่สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดและสำนักงานปศุสัตว์อำเภอในพื้นที่ที่ฟาร์มตั้งอยู่ โดยเดิมมีการออกใบรับรองในรูปแบบเอกสารกระดาษ และมีการเปิดรับคำขอและจัดส่งใบรับรองทางไปรษณีย์หรือสามารถเข้ามายื่นคำขอได้ด้วยตนเองที่สำนักงาน ในบางครั้งประสบปัญหาเอกสารสูญหายระหว่างการส่งทำให้ต้องเสียเวลา นอกจากนี้มีระยะเวลาการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน และการจัดทำใบรับรองฯ เพื่อเสนอผู้มีอำนาจลงนาม จึงใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 1 – 2 เดือน ต่อการดำเนินการออกใบรับรองหรือต่ออายุใบรับรอง

รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)



## 2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ (สพส.) ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) พัฒนาระบบการยื่นขอและออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) สำหรับการรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีด้านปศุสัตว์ (GAP) โดยการนำรูปแบบการออกแบบระบบและลักษณะการให้บริการของระบบการรับคำขอและออกใบรับรองสัตว์แพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มที่เคยพัฒนาร่วมกันเป็นต้นแบบ ซึ่งการดำเนินการในลักษณะนี้ จะทำให้สามารถประหยัดงบประมาณในการจัดทำระบบฯ เนื่องจากเป็นการใช้งบประมาณในการจัดทำและบำรุงรักษาระบบของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. หรือ DGA และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ซึ่งมีแพลตฟอร์ม Biz portal ให้บริการอยู่แล้ว

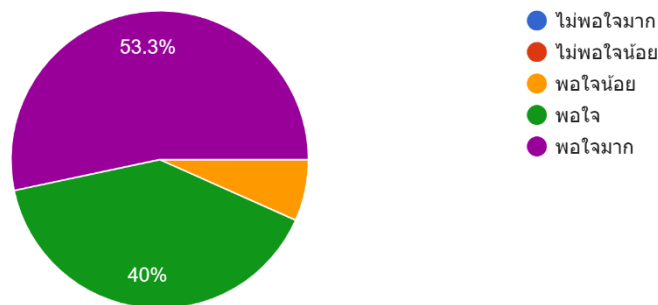
## 3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

ในปี พ.ศ. 2565 กรมปศุสัตว์ร่วมกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) พัฒนาระบบการยื่นขอและออกใบอนุญาตอิเล็กทรอนิกส์ผ่านระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) สำหรับใบรับรองสัตว์แพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มเลี้ยงสัตว์แบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ ซึ่งระบบดังกล่าว สามารถรับคำขอและออกใบรับรองแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอผ่านแบบฟอร์มโดยการกรอกข้อมูลและส่งเอกสารแนบให้เจ้าหน้าที่ กรมปศุสัตว์สามารถตรวจสอบข้อมูลและเอกสารแนบดังกล่าว ได้ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และส่งผลการตรวจสอบให้ผู้มีอำนาจลงนามพิจารณาลงนามเพื่อออกใบรับรอง โดยผู้รับบริการสามารถแสดงเอกสารได้ทั้งแบบไฟล์เอกสารและพิมพ์ออกมาเป็นเอกสารกระดาษได้ ซึ่งกระบวนการทั้งหมดทั้งผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีอำนาจลงนามต้องเข้าใช้งานด้วย Digital ID ที่มีความสะดวกและปลอดภัย และมีมาตรฐาน นอกจากนี้การให้บริการด้วยระบบออกใบรับรองสัตว์แพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มเลี้ยงสัตว์แบบดิจิทัลบนระบบการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) เป็นการยกระดับการให้บริการของกรมปศุสัตว์ในด้านการขึ้นทะเบียนและออกใบรับรองสัตว์แพทย์ผู้ควบคุมฟาร์ม จากเดิมที่มีการให้บริการผ่านทาง การรับเอกสารที่สำนักงานและผ่านทางไปรษณีย์ ส่งผลให้เกิดการลดระยะเวลาของกระบวนการที่เกิดจากการส่งเอกสารและการเดินทาง ประหยัดทรัพยากรจากการลดการใช้กระดาษ และลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

หลังจากที่กรมปศุสัตว์ได้เปิดให้บริการแล้ว ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการรับคำขอและออกใบรับรองสัตว์แพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มแบบดิจิทัลบนระบบการให้บริการภาครัฐ แบบเบ็ดเสร็จทางอิเล็กทรอนิกส์ (Biz Portal) เพื่อรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ และนำมาปรับปรุงระบบการให้บริการดังกล่าว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับพอใจมาก อยู่ที่ 53.3 เปอร์เซ็นต์ พอใจอยู่ที่ 40 เปอร์เซ็นต์ และพอใจน้อยอยู่ที่ 6.7 เปอร์เซ็นต์ ตามลำดับ

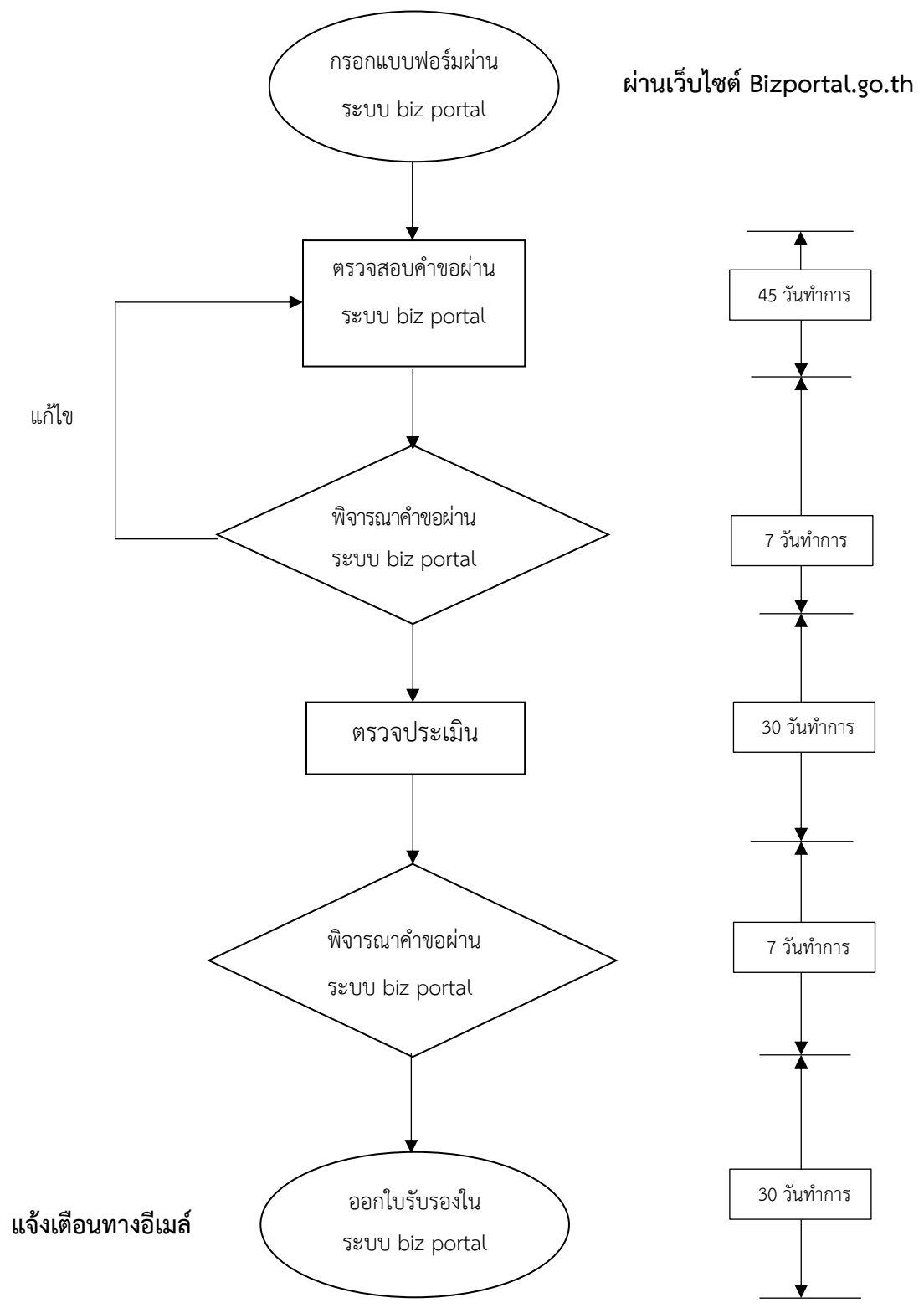
#### 9. ความพึงพอใจต่อการบริการในภาพรวม

คำตอบ 45 ข้อ



จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการออกใบอนุญาตและใบรับรองผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จึงควรมีการปรับปรุงขยายผลสู่การบริการอื่นๆ และควรเป็นการบริการที่มีการเชื่อมโยงต่อยอดจากข้อมูลของระบบที่เคยจัดทำไปแล้ว ได้แก่ การรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีด้านปศุสัตว์ (GAP) โดยประยุกต์จากรูปแบบการให้บริการรับคำขอและออกใบรับรองสัตว์แพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มมาให้บริการผ่านระบบ Biz Portal เช่นเดียวกัน เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบย้อนกลับด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่แม่นยำและเป็นปัจจุบัน เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและนำไปใช้ในการบริหารจัดการปริมาณผลผลิต ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้สะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่



#### 4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

- ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาปรับปรุงการบริการ
- คำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการ
- ให้ความสำคัญกับประสบการณ์การให้บริการผ่านอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับบริการ โดยยังคงความยืดหยุ่นในการทำงานตามระบบคุณภาพตามคู่มือการปฏิบัติงานเดิม
- ออกแบบระบบให้ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เช่น มีการกรอกข้อมูลฟาร์มโดยผู้ประกอบการ มีการแจ้งเตือนผู้ประกอบการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีอำนาจลงนามตามขั้นตอนที่เหมาะสม

#### 5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

5.1 ใช้ทรัพยากรด้านการเงิน (งบประมาณ) ในการจัดทำระบบของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

5.2 ใช้ทรัพยากรบุคคล ผู้ปฏิบัติงานด้านการรับรองการปฏิบัติทางการเกษตรที่ดีด้านปศุสัตว์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ ร่วมกับบุคลากรผู้จัดทำระบบของ สพร. และ สำนักงาน ก.พ.ร.

5.3 ใช้ทรัพยากรด้านเทคนิคจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. และ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

#### 6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

##### 6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

- สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ประสานกรมปศุสัตว์เพื่อเชิญเสนองานบริการเข้าสู่การให้บริการบนระบบ Biz portal

- สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จัดส่งข้อมูลด้านขั้นตอน แบบฟอร์ม เอกสารอ้างอิง ตัวอย่างใบรับรอง GAP ให้สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. นำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำระบบ

- สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. จัดทำระบบต้นแบบและประสานกับสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมกับการใช้งาน

- สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการขอรับรองเพิ่มเติมที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขให้เหมาะสมกับตามข้อกำหนด และลดความซับซ้อนของแบบฟอร์มลง แล้วดำเนินการขออนุมัติต่อกรมปศุสัตว์

- สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. ดำเนินการแก้ไขแบบฟอร์มในระบบให้สอดคล้องกับแบบฟอร์มที่มีการแก้ไขและขออนุมัติแล้ว

- สำนักงาน ก.พ.ร. และ สพร. จัดทำระบบต้นแบบที่ทำการแก้ไขแล้วและประสานกับสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมกับการใช้งาน

## 6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

- เมื่อพัฒนาระบบเสร็จสิ้น มีการอบรมวิธีการใช้งานให้เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ในพื้นที่นำร่องและประชุมชี้แจงแนวทางการเริ่มใช้งาน
- ดำเนินการขออนุมัติแบบฟอร์มสำหรับยื่นคำขอรับรองมาตรฐาน GAP ที่ดำเนินการปรับปรุงให้สอดคล้องตามกฎหมาย
- ประชุมเตรียมความพร้อมเจ้าหน้าที่ระดับพื้นที่ก่อนเริ่มใช้งานทั่วประเทศหลังดำเนินการปรับปรุงแล้วเสร็จ
- จัดทำคู่มือสำหรับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ และผู้มีอำนาจลงนามในระบบ
- ขออนุมัติเปิดใช้ระบบฯ เพื่อรับคำขอและออกใบรับรองมาตรฐาน GAP ตามความสนใจทั่วประเทศ
- ประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ผู้ประกอบการ

## 6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์เข้าตรวจสอบจำนวนการยื่นขอการรับรองฯ ผ่านทางหน้าใช้งานของเจ้าหน้าที่ และตรวจสอบการเข้าพิจารณาคำขอว่าเป็นไปตามที่คู่มือการปฏิบัติงานกำหนดหรือไม่ ดำเนินการทุกเดือน

## 7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

- 1) ผู้รับบริการบางส่วนไม่คุ้นเคยกับรูปแบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์  
แนวทางการแก้ไข: ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปศุสัตว์จังหวัดและสำนักงานปศุสัตว์อำเภอสามารถให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือในการเข้าใช้งานระบบให้กับผู้ประกอบการ
- 2) ช่องทางประชาสัมพันธ์จำกัด อาจมีผู้รับบริการบางส่วนได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง  
แนวทางการแก้ไข: ทำสื่อประชาสัมพันธ์และจัดส่งให้หน่วยงานที่เป็นเครือข่ายหรือเกี่ยวข้องกับฟาร์มเลี้ยงสัตว์ เช่น สถานศึกษา องค์กรภาคเอกชนที่ สมาคมผู้ประกอบการฟาร์มเลี้ยงสัตว์

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

1. สามารถให้บริการรับคำขอและออกใบรับรองฟาร์ม GAP ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสัตวแพทย์ผู้ควบคุมฟาร์ม และฟาร์ม GAP แบบดิจิทัล
2. ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานโดยสามารถทำงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ทุกเวลา ลดแรงงานและระยะเวลาในการกรอกข้อมูลเข้าระบบดิจิทัล
3. ลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษทั้งจากการยื่นคำขอของผู้ประกอบการและกระบวนการเสนอลงนามในใบรับรองฯ

## 9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ หากมีการใช้งานและปรับปรุงระบบจนมีความมั่นใจในระยะหนึ่งแล้ว จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลใบรับรองสัตว์แพทย์ผู้ควบคุมฟาร์มและใบรับรอง GAP จาก Biz Portal เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ สพส. เอง เพื่อพัฒนาไปสู่การออกรายงานการตรวจสอบสุขภาพสัตว์ที่ฟาร์มก่อนจับสัตว์เข้าสู่โรงฆ่าสัตว์เพื่อการส่งออกที่ สพส. กำกับ ดูแล ซึ่งจะทำให้มีข้อมูลในด้านมาตรฐานความปลอดภัยทางอาหารสำหรับตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

- กระบวนการเปลี่ยนผ่านไปสู่การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องมีการคำนึงถึงทั้งความพร้อมของผู้รับบริการที่เป็นหมายร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
  - การออกแบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ควรคงความยืดหยุ่นของการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการปรับแก้ไขกระบวนการทำงานตามกฎระเบียบที่มีการแก้ไขในอนาคต
  - การประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาการให้บริการร่วมกันสามารถก่อให้เกิดการแบ่งปันทรัพยากรทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร องค์กรความรู้ เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ และบรรลุเป้าหมายของแต่ละองค์กรไปพร้อมกัน
-