

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ชื่อกระบวนการ : ระบบการออกหนังสือรับรองสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก

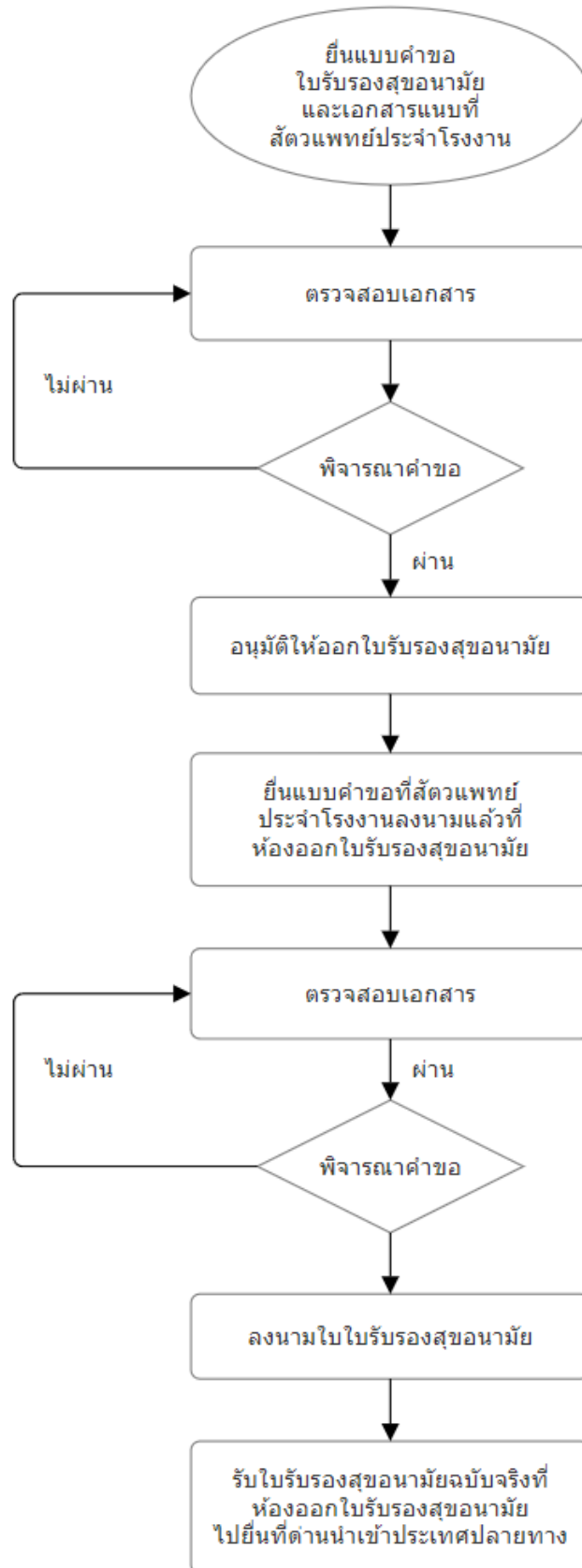
หน่วยงาน : สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ผู้รับผิดชอบ : นางสาวกรรณศิริ จิโรจน์กุลกิจ เบอร์โทร. : 0 2653 4444 ต่อ 3134

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

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง

กรมปศุสัตว์ให้บริการรับคำขอและออกหนังสือรับรองสุขอนามัย (Health Certificate) เพื่อให้การรับรองการผลิตสินค้าและความปลอดภัยของอาหารตามข้อกำหนดของประเทศผู้นำเข้า ปัจจุบันมีการออกใบรับรองสุขอนามัยเฉลี่ยปีละไม่น้อยกว่า 100,000 ฉบับ และมีการส่งออกไปมากกว่า 60 ประเทศทั่วโลก โดยการออกใบรับรองสุขอนามัย ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอได้ที่ กรมปศุสัตว์ พญาไท ซึ่งขั้นตอนการออกใบรับรองสุขอนามัยในรูปแบบเดิม ผู้ประกอบการต้องจัดทำเอกสารในรูปแบบกระดาษเสนอให้สัตวแพทย์ประจำโรงงานตรวจสอบและอนุมัติให้ส่งออกก่อนนำเอกสารไปยื่นที่ห้องออกใบรับรองสุขอนามัยที่กรมปศุสัตว์ พญาไท ทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสารและเดินทางไปยื่นเอกสาร



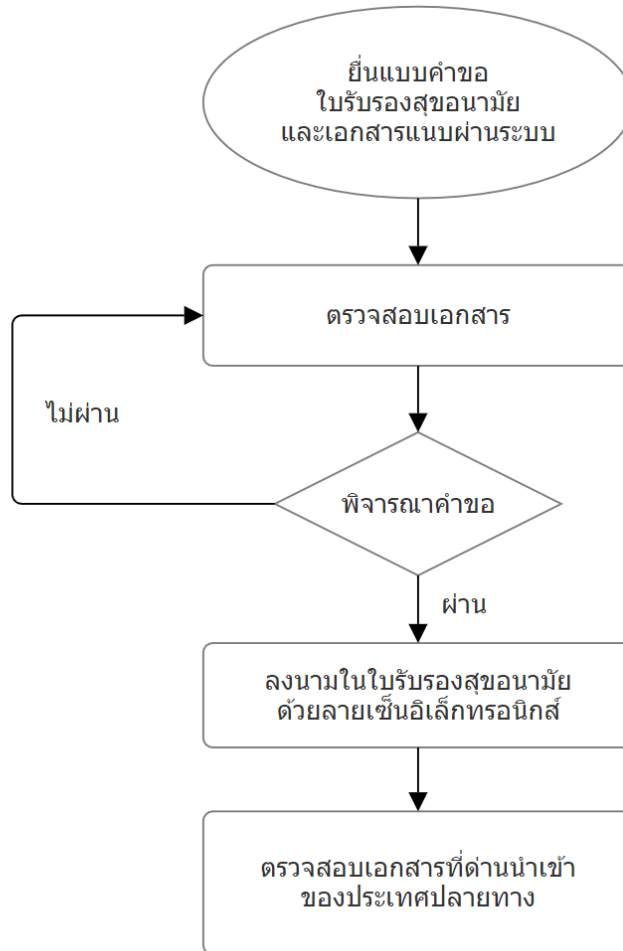
## 2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ได้ขออนุมัติงบประมาณประจำปี 2566 เพื่อพัฒนาระบบการออกหนังสือรับรองสินค้าปศุสัตว์เพื่อการส่งออก ซึ่งเป็นระบบการให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐในการยื่นคำขอและตรวจสอบใบรับรองสุขอนามัยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการยื่นคำขอและออกเอกสารในรูปแบบกระดาษ

## 3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ได้นำระบบ TRACES NT ซึ่งเป็นระบบการให้บริการออกใบรับรองสุขอนามัยในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นโดยสหภาพยุโรปเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประเทศที่สามในการนำเข้าส่งออกสินค้าไปสหภาพยุโรป มาประยุกต์ใช้ในการออกใบรับรองสุขอนามัยสำหรับสินค้าปศุสัตว์ที่ส่งออกจากประเทศไทยไปสหภาพยุโรปในรูปแบบไร้กระดาษ ซึ่งระบบดังกล่าว ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอและแนบไฟล์เอกสารประกอบการส่งออกให้เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์สามารถตรวจสอบข้อมูลและเอกสารแนบดังกล่าวผ่านระบบ ก่อนจะพิจารณาลงนามด้วยลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อออกใบรับรองสุขอนามัย โดยประเทศปลายทางสามารถตรวจสอบใบรับรองสุขอนามัยได้ทันทีที่เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์อนุมัติ ทำให้ผู้ประกอบการผู้ส่งออก และผู้นำเข้าสินค้า และเจ้าหน้าที่ด่านประเทศปลายทาง ได้รับเอกสารและสามารถตรวจสอบเอกสารได้สะดวก รวดเร็ว และเอกสารมีความน่าเชื่อถือ ส่งผลให้สามารถลดระยะเวลาของกระบวนการที่เกิดจากการจัดส่งเอกสารและการเดินทาง ลดการใช้กระดาษ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และยกระดับความมั่นใจในระบบการกำกับดูแลของภาครัฐ

จากผลการใช้งานระบบ TRACES NT สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์จึงเห็นควรให้มีการปรับปรุงขยายผลสู่การพัฒนาบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการให้บริการรับคำขอและออกใบรับรองสุขอนามัย ซึ่งสามารถตรวจสอบย้อนกลับไปยังแหล่งที่มาของวัตถุดิบและสัตว์มีชีวิตที่นำมาผลิตสินค้าตลอดทั้งห่วงโซ่การผลิตในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ และผู้ประกอบการให้ได้รับการให้บริการที่สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น รวมถึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการกำกับดูแลการผลิตสินค้าให้ปลอดภัย และสอดคล้องตามมาตรฐานและข้อกำหนดของประเทศคู่ค้า



#### 4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการและประสิทธิภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญ โดยระบบที่ออกแบบต้องสามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ สะดวกในการใช้งาน มีระบบการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานเพื่อลดโอกาสเกิดข้อผิดพลาด โดยมีการเก็บรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง เพื่อทำการออกแบบระบบให้เหมาะสม สะดวกต่อการใช้งาน และสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ

#### 5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

1. ทรัพยากรด้านการเงินในการพัฒนาระบบ
2. ทรัพยากรด้านบุคลากรจากภาคเอกชนผู้พัฒนาระบบ ผู้ประกอบการผู้ผลิตและส่งออกสินค้าปศุสัตว์ ร่วมกับบุคลากรภาครัฐของกรมปศุสัตว์ในการออกแบบและทดสอบการใช้งานระบบ
3. ทรัพยากรด้านเทคนิคจากบริษัทผู้พัฒนาระบบ

## 6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

### 6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

1. สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ประชุมร่วมกับบริษัทผู้พัฒนาระบบเพื่อวางแผนการพัฒนาระบบ
2. สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ประชุมร่วมกับบริษัทผู้พัฒนาระบบและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อระดมความคิดเห็นและรวบรวมความต้องการของผู้ใช้งานระบบ
3. บริษัทผู้พัฒนาระบบพัฒนาระบบต้นแบบเสนอให้สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์และผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง
4. บริษัทผู้พัฒนาระบบจัดทำระบบจริงเสนอให้สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ทดสอบและเสนอการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

### 6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

1. จัดอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์และผู้รับบริการ
2. จัดประชุมเพื่อเตรียมความพร้อมการเปิดใช้งานระบบ
3. จัดประชุมชี้แจงแนวทางการเริ่มใช้งานระบบให้กับผู้รับบริการ
4. จัดทำคู่มือสำหรับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์และผู้มีอำนาจลงนาม
5. ขออนุมัติเปิดใช้ระบบ เพื่อรับคำขอและออกใบรับรองสุขอนามัยผ่านระบบ
6. ประชาสัมพันธ์ให้กับผู้รับบริการ

### 6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

เจ้าหน้าที่สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ตรวจสอบจำนวนคำขอที่ยื่นผ่านระบบเจ้าหน้าที่เพื่อพิจารณาคำขอและประเมินจำนวนคำขอที่สามารถอนุมัติผ่านระบบ

## 7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

1. ผู้รับบริการไม่คุ้นเคยกับรูปแบบการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ แก้ไขโดยฝึกอบรมเจ้าหน้าที่กรมปศุสัตว์ที่เกี่ยวข้องให้สามารถให้คำแนะนำหรือช่วยเหลือในการใช้งานระบบให้กับผู้ประกอบการ
2. ผู้รับบริการบางส่วนอาจไม่ได้รับข่าวสารการเปิดให้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ แก้ไขโดยทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่หน้าเว็บไซต์ของกรมปศุสัตว์ และจัดส่งไปยังผู้รับบริการที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ผลิตสินค้าปศุสัตว์ ผู้ส่งออก สมาคมผู้ประกอบการผู้ผลิต และผู้ส่งออก

## 8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

1. สามารถให้บริการรับคำขอใบรับรองสุขอนามัยผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างฟาร์ม โรงเชือด และโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์ ในรูปแบบดิจิทัล
2. ลดจำนวนบุคลากรและระยะเวลาในการตรวจสอบคำขอ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกที่ ทุกเวลา เป็นการช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่
3. ลดต้นทุนและปริมาณทรัพยากรจากการใช้กระดาษ และการเดินทางเพื่อไปติดต่อราชการ

## 9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

สามารถขยายผลไปสู่การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น กองสารวัตรและกักกันสำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ และกรมศุลกากร ซึ่งจะทำให้มีข้อมูลในด้านมาตรฐานความปลอดภัยของอาหาร สำหรับการตรวจสอบย้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้านการส่งออก สำหรับใช้ในการเจรจาเพื่อเปิดตลาดกับประเทศคู่ค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับต่างประเทศ

## 10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

1. การพัฒนาระบบ ต้องมีการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถออกแบบระบบที่สอดคล้องกับการใช้งาน มีความยืดหยุ่น ผู้รับบริการสามารถใช้งานได้จริง และสามารถรองรับการขยายการให้บริการเพิ่มเติมในอนาคต

2. การปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการในรูปแบบเดิมไปสู่การให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมของของผู้รับบริการทุกภาคส่วน รวมถึงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง