



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนา
One Stop Export Service Center

จัดทำโดย นายไพฑูรย์ สุขสมหมาย
รหัส 2025

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 2 ปี 2553
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนา One Stop Export Service Center

จัดทำโดย นายไพฑูรย์ สุขสมหมาย
รหัส 2025

หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 2 ปี2553
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สมัยหนึ่ง เมื่อครั้งที่ ประเทศสิงคโปร์ ส่องกง ได้หวันและเกาหลีใต้ได้รับการขนานนามว่า “NICs” ประเทศไทยถูกมองว่าน่าจะเป็น “เสือตัวที่ห้า” ซึ่งขณะนั้น ประเทศไทยก็มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วสมควรการถูกมองในลักษณะนั้นจริง ๆ อย่างไรก็ดี การที่ประเทศไทยพัฒนาไปอย่างรวดเร็วนั้นมีได้เกิดจากปัจจัยภายในประเทศอย่างเดียว แต่ปัจจัยหลัก คือ เงินทุนที่มาร่วมเทคโนโลยีจากต่างประเทศ ดังนั้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศไทยจึงเป็นการพัฒนาที่ฉาบฉวย ไม่สามารถยืนอยู่บนขาของตัวเองได้ แต่ในขณะเดียวกัน เมื่อเศรษฐกิจรุ่งเรือง รายได้เพิ่มขึ้น การใช้จ่ายใช้สอยก็เริ่มพองโต สภาพเงินเพื่อเริ่มปรากฏให้เห็น และผลสุดท้ายก็ทำให้เกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจขึ้นในปี 2540

รัฐบาลไทยเริ่มตระหนักแล้วว่า เศรษฐกิจจะเติบโตอย่างต่อเนื่องโดยไม่สะดวกเป็นเรื่องที่เพื่อฝัน รัฐบาลเริ่มมีความคิดในลักษณะการสร้างคุณภาพทางเศรษฐกิจ การลดความยากจน และการสร้างระบบบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหนึ่งในนโยบายหลัก ก็คือ เน้นการส่งออกเพื่อให้ได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศและสภาพคล่องทางการเงิน

ในวงการธุรกิจ เอกชนตื่นตัวและพยายามปรับตัวให้สามารถเดินควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยให้ได้ ปัญหาและอุปสรรคอันยิ่งใหญ่ที่เป็นภัยคุกคามของประเทศไทย คือ ระบบราชการที่มีการพัฒนาอย่างเชื่องช้า แต่ในเวลาี่ รัฐบาลถูกสถานการณ์บังคับให้ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบราชการขนานใหญ่ เป็นเหตุให้เกิดความคิดในการปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกา พ.ศ.2546 ถึงขนาดที่ให้มีการปรับให้เข้าสู่การแข่งขันในระบบตลาด (marketization) และการเปลี่ยนแปลงให้มีการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัยมากขึ้น (managerialization) โดยอาจจะมีมีการนำวิธีการบริหารจัดการในเชิงธุรกิจ (business-like approach) เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการประชาชน

และหนึ่งในกระบวนการ คือ การลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานภาครัฐ ซึ่งหมายถึง “การกระจายอำนาจการตัดสินใจ” และ “การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม” ของหน่วยงานราชการ ผลงานที่ปรากฏออกมาให้ชาวโลกเห็น คือ การก่อตั้ง “ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ” ในกรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์นั่นเอง

“ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ” เป็นรูปแบบการบริหารที่ไม่เคยมีมาก่อนในระบบราชการ เป็นการระดมความร่วมมือจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกทุกหน่วยงาน

มาร่วมกันทำงานเป็นทีม ลักษณะใกล้เคียงกับ “หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” (Service Delivery Unit: SDU) ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ แต่ก็ยังติดปัญหาเนื่องจากการทำงานข้ามกระทรวง ที่ผ่านมาไม่เคยมีตัวอย่างมาก่อน

อย่างไรก็ดี “ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ” ได้ค่อย ๆ พัฒนาไปเพราะมีเสียงสนับสนุนจากภาคเอกชนอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังเป็นการรวมตัวกันในลักษณะหลวม ๆ ไม่ได้ปรับเปลี่ยนกฎระเบียบที่มีอยู่ หรือปรับปรุงระบบให้รองรับกับการระบบสารสนเทศยุคใหม่ หลายหน่วยงานรู้สึกอึดอัดเพราะหน่วยงานเจ้าสังกัดไม่เห็นถึงความสำคัญในการจัดงบประมาณให้

ขณะเดียวกัน กรมศุลกากร กระทรวงการคลังเริ่มผลักดันโครงการ National Single Window ซึ่งกรม. ได้ให้ความเห็นชอบ และในปี 2552 ก็ได้เริ่มประกาศรับบริษัทที่สนใจจะเข้าร่วมเป็นเคาน์เตอร์บริการ (Counter Service) ปัจจุบันนี้ ขยายตัวออกไปอย่างรวดเร็ว

การที่กรมส่งเสริมการส่งออกและกรมศุลกากรมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมเหมือน ๆ กันนั้น นอกจากจะไม่เป็นการประหยัดงบประมาณแล้ว ยังอาจจะมีปัญหาในการให้บริการที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งจะทำให้เอกชนสับสน จำเป็นที่จะต้องหาหรือเพื่อปรับปรุงองค์กรใหม่

ศูนย์บริการของทั้งสองหน่วยงานต่างก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย อาจจะจำเป็นต้องหาวิธีการให้บริการรูปแบบใหม่ที่คำนึงถึงความต้องการที่แท้จริงของเอกชนผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้รับความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะผู้เขียนได้รับความกรุณาจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. อภิญา รัตนมงคลมาศ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องของรายงานการศึกษาค้นคว้าส่วนบุคคล ให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และใคร่ขอขอบพระคุณ เอกอัครราชทูตพิเศษศักดิ์ ชลาวัณย์ ศาสตราจารย์ ดร.ไชยวัฒน์ คำชู ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษาแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ศึกษาค้นคว้าด้วยความเอาใจใส่อย่างดี ผู้เขียนจึงใคร่ขอขอบพระคุณคณะอาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่าน ด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบคุณสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ ที่ได้ให้โอกาสผู้เขียนเข้าร่วมรับการอบรมหลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 2 ทำให้ได้รับความรู้หลากหลายในเรื่องที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของรายงาน	4
1.3 ขอบเขตการศึกษา	5
1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดทฤษฎี	6
2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance)	7
บทที่ 3 ผลการศึกษาและการวิเคราะห์	8
3.1 สถานะปัจจุบันของการให้บริการของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)	8
3.2 ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)	13
3.3 ข้อจำกัดในการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)	14
3.4 การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากรัฐบาล	16
3.5 แนวทางใหม่ของการให้บริการลักษณะศูนย์บริการร่วม	17
3.6 กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานกลางในการเป็นศูนย์ให้บริการร่วม	23
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	28
4.1 สรุปผลการศึกษา	28
4.2 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)	31
บรรณานุกรม	33
ประวัติผู้เขียน	35

สารบัญตาราง

รายละเอียดการให้บริการของแต่ละหน่วยงานในศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ	9
ตารางแสดงจำนวนผู้ใช้บริการ OSEC (ปี 2551-2553)	14
ตารางแสดงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3 ปี (ปี 2551 - 2553)	15
งบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ	16
การลงนามในข้อตกลงว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า-ส่งออก	24
ตารางเปรียบเทียบรูปแบบทางเลือกของการจัดตั้งศูนย์ One Stop Service	29

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ

ศักยภาพด้านการแข่งขันของประเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการวิเคราะห์อนาคตของประเทศนั้น ๆ ซึ่ง World Economic Forum ได้สรุปไว้ใน Global Competitiveness Report¹ เป็นตารางเปรียบเทียบศักยภาพด้านการแข่งขันของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ประเทศไทยเคยอยู่ในอันดับที่ 31 ในปี 2546 แต่ปัจจุบันในปี 2553 ตกมาอยู่อันดับที่ 36

รัฐบาลสมัยนั้นได้ตระหนักถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้น และได้กำหนดในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) โดยได้ตั้งเป้าหมายของการพัฒนาประเทศไว้ดังนี้²

1.1.1 เป้าหมายคุณภาพทางเศรษฐกิจ สร้างความเข้มแข็งของเศรษฐกิจมหภาคให้เศรษฐกิจโดยรวมขยายตัวอย่างมีคุณภาพและเสถียรภาพ โดยมีเป้าหมายให้เศรษฐกิจขยายตัวโดยเฉลี่ยร้อยละ 4-5 ต่อปี สามารถเพิ่มการจ้างงานใหม่ในประเทศได้ไม่ต่ำกว่า 230,000 คนต่อปี มีอัตราเงินเฟ้อเฉลี่ยไม่เกินร้อยละ 3 ต่อปี รักษาการเกินดุลบัญชีเดินสะพัดให้คงอยู่เฉลี่ยประมาณร้อยละ 1-2 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ และรักษาทุนสำรองเงินตราต่างประเทศให้มีเสถียรภาพเพื่อสร้างความเชื่อมั่นของนักลงทุน รวมทั้งปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่เพิ่มสมรรถนะภาคการผลิตให้แข่งขันได้ โดยให้การส่งออกขยายตัวไม่ต่ำกว่าร้อยละ 6 ต่อปี ให้ผลผลิตภาพการผลิตรวมในภาคเกษตรเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 0.5 ต่อปี ผลผลิตภาพการผลิตรวมในภาคอุตสาหกรรมเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 2.5 ต่อปี และผลผลิตภาพของแรงงานเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 3 ต่อปี เพิ่มรายได้จากการท่องเที่ยว โดยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศเพิ่มขึ้นเฉลี่ยร้อยละ 7-8 ต่อปี และให้คนไทยท่องเที่ยวภายในประเทศเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ต่อปี

1.1.2 เป้าหมายการยกระดับคุณภาพชีวิต ให้ประเทศไทยมีโครงสร้างประชากรที่สมดุล และขนาดครอบครัวที่เหมาะสม โดยรักษาแนวโน้มภาวะเจริญพันธุ์ของประชากรให้อยู่ในระดับทดแทนอย่างต่อเนื่อง คนไทยมีสุขภาพดี มีคุณภาพ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงมีคุณธรรม มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อส่วนรวม ให้ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป มีการศึกษาโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 9 ปี ในปี 2549 ยกระดับการศึกษาของแรงงานไทยให้ถึงระดับมัธยมศึกษาตอนต้นขึ้นไปไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ในปี

¹<http://www.weforum.org/en/initiatives/gcp/Global%20Competitiveness%20Report/PastReports/index.htm>

²แผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549)

2549 ขยายการประกันสุขภาพให้ครอบคลุมประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม และให้มีระบบการคุ้มครองทางสังคมที่สร้างหลักประกันแก่คนไทยทุกช่วงวัย ตลอดจนเพิ่มความเข้มแข็งให้ชุมชนและประชาสังคมและใช้กระบวนการชุมชนเข้มแข็งขับเคลื่อนให้เกิดการมีส่วนร่วมพัฒนาเมืองน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ รวมทั้งปรับระบบบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีประสิทธิภาพ และประชาชนมีส่วนร่วม

1.1.3 เป้าหมายการบริหารจัดการที่ดี สร้างระบบราชการที่มีประสิทธิภาพ มีขนาดและโครงสร้างที่เหมาะสม ท้องถิ่นมีขีดความสามารถจัดเก็บรายได้สูงขึ้นและมีระบบสนับสนุนการกระจายอำนาจให้โปร่งใส มีระบบตรวจสอบด้วยการมีส่วนร่วมที่เข้มแข็ง เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง

1.1.4 เป้าหมายการลดความยากจน ให้มีการดำเนินมาตรการทางเศรษฐกิจที่เอื้ออาทรต่อคนจน พร้อมทั้งเพิ่มโอกาสการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสร้างศักยภาพให้คนจนเข้มแข็ง มีภูมิคุ้มกันสามารถพึ่งตนเองได้ เพื่อลดสัดส่วนคนยากจนของประเทศให้อยู่ในระดับไม่เกินร้อยละ 12 ของประชากรในปี 2549

จากนโยบายการลดความยากจน การขยายการส่งออก และการสร้างระบบราชการที่มีประสิทธิภาพตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) รัฐบาลได้ออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2545 หลังจากนั้น กรมส่งเสริมการค้าส่งออกได้ตอบรับนโยบายรัฐบาลจัดตั้งศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Export Service Center, OSEC) อยู่ภายใต้สำนักโลจิสติกส์การค้า ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการอำนวยการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์เป็นประธานกรรมการ ทำหน้าที่กำหนดทิศทางนโยบายการดำเนินงานของศูนย์ฯ

ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Export Service Center, OSEC) ที่กรมส่งเสริมการค้าส่งออกจัดตั้งขึ้น เป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันด้านการส่งออกและส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนและเป็นหน่วยงานที่อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ส่งออกในการออกเอกสารรับรองต่าง ๆ และใบอนุญาตที่ใช้ในการส่งออก ตลอดจนให้คำปรึกษาและแนะนำในด้านเอกสารการส่งออกโดยรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกทั้งภาครัฐและเอกชนจำนวน 13 หน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียวกันภายในศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Export Service Center, OSEC) ทำให้สามารถลดขั้นตอน พิธีการทางเอกสารที่ซ้ำซ้อน และปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานกับหลายหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนราชการที่เข้าร่วมในศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Export Service Center, OSEC) มีทั้งหมด 13 หน่วยงาน ดังนี้

- กรมส่งเสริมการส่งออก
- กรมการค้าต่างประเทศ
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ
- กรมทรัพย์สินทางปัญญา
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
- กรมการกงสุล
- กรมปลัดสัตว์
- กรมศุลกากร
- สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- หอการค้าไทย
- ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย
- ศูนย์บริการร่วมกระทรวงพาณิชย์ (MOC Service Link)

และยังมีหน่วยงานที่เตรียมแผนจะเข้าร่วมโครงการอีก 4 หน่วยงาน คือ

- กรมวิชาการเกษตร
- กรมประมง
- กรมควบคุมโรค
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

หลังจากที่ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ได้เปิดให้บริการไปแล้ว 8 ปี ได้รับความไว้วางใจจากผู้ประกอบการมากมาย นำไปสู่การได้รับรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการในปี 2549 และยังได้รับการเสนอชื่อเข้ารับรางวัล “United Nations Public Service Awards 2008” อันทรงเกียรติจากสหประชาชาติที่มอบให้แก่หน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณะ

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) เป็นศูนย์ที่เปิดให้บริการร่วมของหน่วยราชการยุคแรก ๆ และเตรียมงานในกรอบระยะเวลาที่จำกัด จึงยังมีปัญหาหลากหลายประการที่ควรจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข เช่น

- การโอนถ่ายข้อมูลของแต่ละหน่วยงานในระยะแรกยังเป็นอยู่ในรูปของกระดาษ ซึ่งต้องมีการเก็บสำเนาตามระเบียบราชการเดิมทุกอย่าง เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้การลดขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานสามารถทำได้ในขอบเขตที่จำกัด

- แต่ละหน่วยงานยังไม่พร้อมที่จะปรับปรุงระบบสารสนเทศ การจัดระบบหน้าบ้านหลังบ้านให้สามารถเชื่อมโยงกันได้ ขั้นตอนบางอย่างจึงต้องดำเนินการไปในลักษณะเดิม เพียงแต่

สามารถลดเวลาในการเดินทางไปยื่นเรื่องยังหน่วยงานแต่ละหน่วยงานได้เท่านั้น

- กรมส่งเสริมการส่งออกเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการตลาดให้กับสินค้าส่งออก ถึงแม้จะมองจากสายตาคนภายนอกว่ามีความเหมาะสมที่จะเป็นศูนย์กลางการประสานงานในส่วนของคุณสมบัติการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) แต่ในทางปฏิบัติ การทำงานจำเป็นต้องอาศัยหน่วยงานที่เป็นเจ้าของงานอย่างมาก ทั้งในด้านกฎหมายควบคุมดูแลที่เกี่ยวข้องและอำนาจการออกใบอนุญาตเมื่อมองในมุมมองของความเป็นเจ้าภาพแล้ว กรมส่งเสริมการส่งออกอาจจะอยู่ในฐานะของบุคคลที่สาม ซึ่งไม่สามารถแสดงบทบาทอะไรได้มากไปกว่าผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) เท่านั้น

อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) เป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบการบริหารพิเศษ อยู่ภายใต้ความดูแลของกรมส่งเสริมการส่งออกก็จริง แต่เป็นศูนย์บริการร่วมที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาร่วมให้บริการโดยไม่คำนึงถึงความเป็นเจ้าภาพ รูปแบบการบริหารอาจจะใกล้เคียงกับ “หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” (Service Delivery Unit: SDU)³ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ศึกษาแนวทางการจัดรูปแบบหน่วยงานของรัฐใหม่ที่มีใช้ส่วนราชการเพื่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการพัฒนาระบบราชการตามเจตนารมณ์และเงื่อนไขในมาตรา 3/1 และมาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 เป็นส่วนหนึ่งของการกระจายอำนาจ แยกส่วนออกมาเป็นหน่วยงานเอกเทศ หรือเรียกกันว่า ศูนย์รับผิดชอบ (responsibility center) แต่ยังขาดการมอบอำนาจในการดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานการบริหารทรัพยากรและการส่งมอบผลผลิตของตนเองในลักษณะเดียวกันกับศูนย์กำไร (profit center) ที่นิยมจัดตั้งขึ้นในบริษัทธุรกิจโดยทั่วไป ทิศทางการพัฒนารูปแบบการบริหารดังกล่าวอาจจะนำมาซึ่งการกำหนดขอบเขตการบริการของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ต่อไปในอนาคตได้

1.2 วัตถุประสงค์ของรายงาน

รายงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาสถานะภาพและประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

1.2.2 เพื่อศึกษารอบนโยบายของรัฐบาลและกรอบงบประมาณแผ่นดินที่จะเอื้อต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ที่จะนำไปสู่การลดขั้นตอนที่แท้จริงและเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันด้านการ

³ <http://th.wikipedia.org>

ส่งออกสินค้าจากประเทศไทย

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) เท่าที่ผ่านมา

1.3.2 ศึกษาวิธีการที่จะลดขั้นตอนการดำเนินงานและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม

1.3.3 ระยะเวลาการศึกษา มิถุนายน - กรกฎาคม 2553

1.4 ระเบียบวิธีการศึกษา

1.4.1 ศึกษาจากโครงสร้างและการทำงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

1.4.2 ศึกษาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการส่งออกที่รับผิดชอบโครงการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

1.4.3 ศึกษาจากรายละเอียดของเว็บไซต์ National Single Window ของกรมศุลกากร

1.4.4 ศึกษาจากการสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่โครงการของกรมศุลกากร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

การศึกษานี้ จะทำให้ทราบถึงสถานะภาพของการให้บริการของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีอยู่ เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขตั้งแต่ระบบ ระเบียบราชการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการปรับปรุงแก้ไขระบบเชื่อมโยงหน้าบ้านหลังบ้านของระบบสารสนเทศในแต่ละหน่วยงาน เพื่อจะได้เชื่อมต่อระบบของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน นำไปสู่การบูรณาการกิจการทางด้านขั้นตอนการส่งออกของประเทศไทยให้มีประสิทธิภาพที่จะแข่งขันกับต่างชาติได้อย่างจริงจังต่อไป

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 2 กล่าวถึงการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ในมาตรา 8 ข้อ (4) เน้นเรื่องหน้าที่ของข้าราชการที่จะต้องคอยรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวม และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงหรือเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชาให้มีการปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้เหมาะสม อีกทั้งในมาตรา 8 ข้อ (5) ได้กำหนดแนวทางให้ส่วนราชการดำเนินการแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคจากการดำเนินการโดยเร็ว ในกรณีที่ปัญหาหรืออุปสรรคนั้นเกิดขึ้นจากส่วนราชการอื่นหรือระเบียบข้อบังคับที่ออกโดยส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการแจ้งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็วต่อไปและให้แจ้ง ก.พ.ร. ทราบด้วย

2.1.1 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขณะเดียวกัน ในหมวด 7 ของพระราชกฤษฎีกาลบฉบับเดียวกันให้ความสำคัญเรื่องการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในมาตรา 42 ระบุว่า “เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความสะดวกรวดเร็วให้ส่วนราชการที่มีอำนาจออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศเพื่อใช้บังคับกับส่วนราชการอื่นมีหน้าที่ตรวจสอบว่ากฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศนั้นเป็นอุปสรรคหรือก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน หรือความล่าช้าต่อการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการอื่นหรือไม่ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วต่อไป”

โดยในพระราชกฤษฎีกาลบฉบับเดียวกันได้กล่าวไว้ในหมวด 1 เกี่ยวกับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่อไปนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) ให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติงานในรูปแบบ one-stop service
- (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
- (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองในความต้องการ

(7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.1.2 การลดขั้นตอนของการปฏิบัติงานภาครัฐ

ขณะเดียวกันในหมวดที่ 5 ของพระราชกฤษฎีกา พุดถึงการลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการลดระยะเวลาในการพิจารณา การสั่ง การอนุญาต การอนุมัติ หรือการปฏิบัติราชการที่มีผลโดยตรงต่อประชาชนให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วขึ้น ซึ่งหมายความถึง “การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ” และ “การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม” ของหน่วยงานราชการ

หลักการของพระราชกฤษฎีกานี้เน้นไปที่การประเมินผลส่วนราชการว่าได้ดำเนินการให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพียงใด เน้นการวัดผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) ส่วนคุณภาพของการให้บริการ สามารถวัดได้จากความสะดวกในการขอรับบริการ (convenience) และความไม่ยุ่งยากต่อการทำความเข้าใจ (simplicity) รวมทั้งการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว (accuracy and timeliness)

2.2 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance)

แนวคิดจากพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวจะนำมาซึ่งกรอบในการปฏิบัติราชการแนวใหม่และจะเป็นกฎหมายที่กำหนดมาตรฐานการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ที่เรียกกันว่าธรรมาภิบาลหรือการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (good governance) นั่นเอง แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่จะนำไปสู่การลดขนาดและบทบาทของภาครัฐให้ลดลงหรือให้เหลือน้อยที่สุด หรือปรับให้เข้าสู่การแข่งขันในระบบตลาด (marketization) และการเปลี่ยนแปลงให้มีการบริหารราชการแผ่นดินที่ทันสมัยมากขึ้น (managerialization) โดยอาจจะมีการนำวิธีการบริหารจัดการในเชิงธุรกิจ (business-like approach) เข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการให้บริการประชาชน

แนวความคิดดังกล่าวได้ถูกสำนักงาน ก.พ.ร. ศึกษาและจัดรูปแบบหน่วยงานใหม่ที่เรียกว่า “หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” (Service Delivery Unit: SDU) โดยมีแนวคิดและหลักการของหน่วยบริการรูปแบบพิเศษตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 เกี่ยวกับการจัดโครงสร้างรูปแบบอื่นที่มีใช้ส่วนราชการ และสำนักนายกรัฐมนตรีก็มีความเห็นในแนวทางเดียวกันออกเป็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2545 หลังจากนั้น กรมส่งเสริมการค้าส่งออกจึงได้ตอบรับนโยบายรัฐบาลจัดตั้งศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Export Service Center, OSEC) อยู่ภายใต้สำนักโลจิสติกส์การค้า ในสังกัดของกรมส่งเสริมการค้าส่งออก กระทรวงพาณิชย์ หากแนวทางดังกล่าวได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างจริงจัง อาจจะเป็นแนวทางหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการในประเทศไทย เพื่อให้เป็นระบบราชการร่วมสมัยภายใต้การปกครองแห่งประชาธิปไตย

บทที่ 3

ผลการศึกษาและการวิเคราะห์

3.1 สถานะปัจจุบันของการให้บริการของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

ปัจจุบันการค้าระหว่างประเทศของไทยเพิ่มขึ้นมาก เมื่อเทียบกับหลายปีก่อน ยกเว้นปี 2552 ซึ่งได้รับผลกระทบจากวิกฤตแฮมเบอร์เกอร์เพียงปีเดียว แม้กระทั่งในช่วงที่เกิดวิกฤตทางการเมือง มีการชุมนุมของคนเสื้อแดงเป็นระยะเวลาหลายเดือน การค้าระหว่างประเทศของไทยก็ยังมีแนวโน้มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งออกในช่วง 6 เดือนแรกของปี 2553 เพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 36.6 เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดียวกันในปี 2552 คู่ตัวเลขในภาพรวมทั้งปีของปี 2552 ยอดส่งออกมีมูลค่า 5.197 ล้านล้านบาทลดลงจากปีก่อนหน้านั้นร้อยละ 11.18 อย่างไรก็ตาม ยอดการส่งออกในช่วงครึ่งปีแรกของปี 2553 สูงถึง 3.021 ล้านล้านบาท โดยเฉพาะในเดือนมิถุนายนเดือนเดียว ยอดส่งออกสูงสุดเป็นประวัติศาสตร์ถึง 579,395.6 ล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปีก่อนร้อยละ 37.4 (คิดเป็นเงินเหรียญสหรัฐ 18,038.5 ล้านเหรียญสหรัฐ เพิ่มขึ้นร้อยละ 46.3) คาดว่ายอดส่งออกทั้งปีของปี 2553 จะเพิ่มขึ้นร้อยละ 16 สูงกว่าเป้าที่ตั้งไว้เดิมที่ร้อยละ 14

จากมูลค่าการส่งออกที่เพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้การให้บริการของภาครัฐในด้านการอำนวยความสะดวกเพื่อการส่งออก โดยเฉพาะการออกเอกสารรับรองและการออกใบอนุญาตต่าง ๆ มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นตามสัดส่วนการค้าที่เพิ่มขึ้น กรมส่งเสริมการส่งออกได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพของการออกเอกสารและใบอนุญาตมาตั้งแต่ปี 2545 โดยได้นำเสนอโครงการจัดตั้งศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Export Service Center, OSEC) มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์เป็นประธานกรรมการในการกำหนดทิศทางนโยบายการดำเนินการของศูนย์ จัดตั้งขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2545

ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ จะเป็นหน่วยงานที่เสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันด้านการส่งออก และส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน โดยมีสิทธิประโยชน์ที่เอื้อให้แก่ ผู้ส่งออก ดังนี้

3.1.1 สิทธิประโยชน์ที่ผู้ส่งออกจะได้รับ

- ผู้ส่งออกได้รับความสะดวกสบายในการติดต่อกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกสินค้าและบริการทุกกระบวนการ ณ แห่งเดียว

- ผู้ส่งออกสามารถประหยัดระยะเวลาในการเดินทางติดต่อขอรับเอกสารการส่งออก ใบรับรอง และใบอนุญาต จากหลายหน่วยงานอันเป็นผลมาจากการรวมหน่วยงานและกระบวนการ

ดำเนินการไว้ ณ แห่งเดียว

- ผู้ส่งออกสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และลดปัญหาซ้ำซ้อนที่อาจเกิดขึ้นกับผู้ส่งออกจากการประสานงานติดต่อกับหน่วยงานหลายแห่ง

- ผู้ส่งออกได้รับคำแนะนำตลอดจนการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการส่งออกจากหน่วยงานตรงที่กำกับดูแล อันเป็นการส่งเสริมธุรกิจการส่งออกให้ขยายตัวเพิ่มขึ้น

ปัจจุบันนี้มีหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ มีจำนวนทั้งสิ้น 13 หน่วยงาน ซึ่งรวม Moc Service Link ของกระทรวงพาณิชย์ด้วย นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานที่จะเข้ามาเสริมอีก 4 หน่วยงาน รายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียดการให้บริการของแต่ละหน่วยงานในศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ⁴

	หน่วยงาน	บริการ	วันเวลา/บริการ
1	กรมการค้าต่างประเทศ	การออกหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.
2	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า	การออกใบรับรองและใบอนุญาต - จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท จำกัด - การเพิ่มทุนของบริษัท - จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงกรรมการบริษัท จำกัด - จดทะเบียนเลิก ชำระบัญชีห้างหุ้นส่วนจดทะเบียน - จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนจำกัด - จดทะเบียนเปลี่ยนแปลง - ตรวจและจองชื่อห้างหุ้นส่วนทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.
3	กรมปศุสัตว์	การออกใบรับรองด้านสุขอนามัยสินค้า ปศุสัตว์ (Form 3,5,12 EC หรือ DLD-LPIC-02)	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.

⁴ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก 2553

	หน่วยงาน	บริการ	วันเวลา/บริการ
4	สำนักงานคณะกรรมการกลางอิสลามแห่งประเทศไทย	การออกไปรับรองสินค้าฮาลาล	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.
5	หอการค้าไทย	การออกไปรับรองเอกสารถิ่นกำเนิดสินค้า และไปรับรองเอกสารทั่วไป ทางการค้า อาทิ - รับรองใบ Invoice/ใบ B/L - รับรองหนังสือส่งตัวไปดำเนินงานธุรกิจต่างประเทศ - อื่น ๆ	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.
6	กรมทรัพย์สินทางปัญญา	การบริการแนะนำปรึกษา การขอรับความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา การแจ้งข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา บริการรับเรื่อง/ส่งต่อ	พุธ 8.30-12.00 น.
7	กรมการค้าภายใน	การบริการข้อมูลเกี่ยวกับราคาสินค้าภายในประเทศ สถิติการค้า ฯลฯ	พฤหัสบดี 8.30-16.30 น.
8	ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ สำนักโลจิสติกส์การค้า กรมส่งเสริมการค้าส่งออก	การบริการข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงานในศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ กิจกรรมส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเอกสารและการให้คำปรึกษาด้านการส่งออก	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.
9	กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ	การให้บริการแนะนำปรึกษา - ให้ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงประโยชน์ที่ได้จากการทำ FTA - ให้คำแนะนำเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการใช้สิทธิพิเศษตามข้อตกลง FTA และมาตรการเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการทำ FTA	พฤหัสบดี 8.30-16.30 น.

	หน่วยงาน	บริการ	วันเวลา/บริการ
		- ตรวจสอบรายการสินค้าที่ได้รับการลดภาษีตามข้อตกลง FTA ทั้งของไทยและประเทศคู่สัญญา - ตรวจสอบอัตราภาษีนำเข้าที่ได้รับสิทธิพิเศษ ทั้งของไทยและประเทศคู่สัญญาตามข้อตกลง FTA - เผยแพร่ผลการเจรจา/สถานะล่าสุดของ FTA - เผยแพร่ผลการดำเนินการของกรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ - ตอบข้อซักถามต่าง ๆ	
10	กรมการกงสุล	การบริการคำแนะนำปรึกษา การรับรองหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า การรับรองใบกำกับสินค้า การรับรองหนังสือรับรองคุณภาพสินค้า ต้นฉบับ การรับรองเอกสารอื่น ๆ ที่ผ่านการรับรองจากหน่วยงานราชการ	พุธ 8.30-12.00 น.
11	กรมศุลกากร	การให้บริการคำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับ - พิกัดอัตราศุลกากร - พิธีการศุลกากร - กฎว่าด้วยแหล่งกำเนิด - สิทธิประโยชน์ - ราคาศุลกากร	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.
12	ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	การบริการให้คำแนะนำปรึกษาด้านการประกอบธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม การทำแผนธุรกิจ บริการด้านสินเชื่อ Packing Credit ฯลฯ	พุธ 8.30-16.30 น.
13	Moc Service Link	การบริการให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลการค้า สถิติ รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	จันทร์-ศุกร์ 8.30-16.30 น.

	หน่วยงาน	บริการ	วันเวลา/บริการ
14	กรมวิชาการเกษตร	อยู่ระหว่างพิจารณาเข้าโครงการ ให้บริการแนะนำปรึกษา	
15	กรมการประมง	อยู่ระหว่างพิจารณาเข้าโครงการ ให้บริการแนะนำปรึกษา	
16	กรมควบคุมโรค	อยู่ระหว่างพิจารณาเข้าโครงการ ให้บริการแนะนำปรึกษา	
17	สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา	อยู่ระหว่างพิจารณาเข้าโครงการ ให้บริการแนะนำปรึกษา	

3.1.2 หน่วยงานที่เข้าโครงการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ แบ่งโดยภารกิจออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ

- 1) หน่วยงานที่ออกเอกสารและใบอนุญาตส่งออก ดังเช่น
 - ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า (Certificate of Origin)
 - ใบรับรองการจดทะเบียนธุรกิจและการขอจดทะเบียนธุรกิจ
 - ใบรับรองด้านสุขอนามัยสินค้าปศุสัตว์
 - ใบรับรองแหล่งผลิตกำเนิดอาหารปลอดภัย
 - ใบรับรองปลอดศัตรูพืช
 - การประทับตรารับรองลงลายมือชื่อของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐและ

ภาคเอกชน

- ใบรับรองอาหารฮาลาล
- ใบรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าและการรับรองเอกสารทั่วไปทางการค้า
- ใบขนสินค้าขาออก-ขาเข้า ในระบบ EDI

2) หน่วยงานที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องการส่งออก ได้แก่

- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องส่งออกทั่วไป โดยกรมส่งเสริมการส่งออก
- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อมูลการเจรจาการค้าและสิทธิประโยชน์ทาง- การค้าจาก

การมีข้อตกลง FTA โดย กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ

- ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร โดยศูนย์บริการร่วมกระทรวงพาณิชย์
- ให้บริการคำแนะนำด้านพิศุทธการ อัตราศุลกากร พิธีการศุลกากร

กฎว่าด้วยแหล่งกำเนิดสิทธิประโยชน์ ราชาศุลกากร โดยกรมศุลกากร

- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการนำเข้าและส่งออก อาหารและยา เครื่องมือแพทย์และเครื่องสำอางโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ให้คำปรึกษาแนะนำงานด้านทรัพย์สินทางปัญญา โดยกรมทรัพย์สินทางปัญญา
- ให้บริการด้านการเงินการธนาคาร โดยธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank)
- ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเรื่องการขนส่งระหว่างประเทศ โดยสมาคมผู้รับจัดการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ

3.2 ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

จากการให้บริการในลักษณะ One Stop Service สามารถประหยัดเวลาในการขอเอกสารรับรองและ ใบอนุญาตส่งออกได้มากกว่า 80 % จากเดิมที่เคยใช้เวลาในการขอเอกสารหลายวัน เนื่องจากจะต้องเดินทางไปขอเอกสารและใบอนุญาตส่งออกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายแห่งโดยตรง เหลือเพียง 1 วัน ก็สามารถดำเนินการได้เสร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริษัทที่ส่งออกสินค้าจำนวนมากและจำเป็นต้องแยกเอกสารส่งออก เช่น บริษัทฮอนด้า (ประเทศไทย) จำกัด จะสามารถใช้ประโยชน์จากศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จได้สูงสุด สามารถยื่นคำขอโดยไม่จำเป็นต้องนั่งรอการออกเอกสาร แต่สามารถเช็คสถานะการออกเอกสารออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เลย

เนื่องจากการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ เป็นการรวบรวมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการส่งออกทั้งหมดให้อยู่ในที่เดียวกัน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นมาก แต่ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จก็มิได้นิ่งนอนใจ ยังมีโครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการเป็นระยะ ๆ อยู่ตลอดเวลา เช่น กรมการค้าต่างประเทศ เดิมที่เคยออกหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้าในลักษณะ Manual ปัจจุบันได้พัฒนาให้เป็นการออกใบรับรองลักษณะ Digital documents ซึ่งระบบดังกล่าวกำลังจะได้รับการพัฒนาเชื่อมโยงกับระบบการออกใบรับรองด้านสุขอนามัย สินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์อยู่ เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นก็จะทำให้การออกหนังสือรับรองของกรมการค้าต่างประเทศ และกรมปศุสัตว์ (สินค้าอาหาร) สะดวกรวดเร็วกว่าปัจจุบันอีกหลายเท่าตัว นอกจากนี้ในส่วนของการกงสุล กระทรวงต่างประเทศ ซึ่งในปัจจุบันให้บริการคำแนะนำปรึกษาเท่านั้น ผู้บริหารของกระทรวงพาณิชย์และกระทรวงต่างประเทศกำลังหารือในเรื่องการมอบอำนาจให้ผู้แทนกรมการกงสุลที่ประจำอยู่มีอำนาจรับรองหนังสือรับรองแหล่งกำเนิดสินค้า ใบกำกับสินค้า และรับรองหนังสือคุณภาพสินค้าและเอกสารต้นฉบับอื่น ๆ ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายที่วางนั้นแล้ว ก็จะช่วยประหยัดเวลาให้กับเอกชนในการที่จะต้องเข้ามาของหนังสือรับรองที่กรมการกงสุลโดยตรง และจะเป็นการให้บริการในลักษณะ One Stop Service อย่างเต็มรูปแบบในทันที

การให้บริการของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ ได้รับความสนใจจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ในเดือนหนึ่ง ๆ จะมีคณะเข้ามาดูงานประมาณ 20 คณะ ผลงานดีเด่นเป็นที่ประจักษ์จนกระทั่งได้รับรางวัล “คุณภาพการให้บริการประชาชน” จาก ก.พ.ร. ในปี 2549 โดยได้รับการพิจารณาจากผลการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการด้านเอกสารของศูนย์ฯ

นอกจากนี้ยังได้รับการเสนอชื่อเข้าชิงรางวัล United Nations Public Service Awards 2008 เนื่องจากประสบความสำเร็จในการดำเนินการด้านการให้บริการสาธารณะด้วยความเป็นมืออาชีพ

3.3 ข้อจำกัดในการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

ถึงแม้ว่าการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) จะได้รับความสนับสนุนจากกรมส่งเสริมการส่งออกและอีก 12 หน่วยงานที่เข้าร่วมอย่างดียิ่งมาโดยตลอด ความสำเร็จของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) สามารถขยายผลได้ถึงระดับหนึ่งซึ่งเป็นเพียงระดับที่น่าพอใจสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น อย่างไรก็ตาม เห็นได้ชัดว่าจำนวนผู้มาใช้บริการในปี 2552 และครึ่งปีแรกของปี 2553 ลดลงเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

ตารางแสดงจำนวนผู้ใช้บริการ OSEC (ปี 2551-2553)⁵

ที่	บริการ	ปี2553	ปี2552	ปี2551
		(ครึ่งปีแรก)	(ราย)	(ราย)
1	ออกใบรับรอง/ใบอนุญาต	23,675	81,020	107,000
2	ผู้ติดต่อขอรับคำปรึกษา			
	- มาติดต่อด้วยตนเอง	1,517	2,579	3,312
	- ทางโทรศัพท์	1,636	5,256	7,146
รวม		26,828	88,855	117,458

นอกจากนั้น ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็ลดลงไปในแนวทางเดียวกัน ดังนี้

⁵ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ กรมส่งเสริมการส่งออก 2553

ตารางแสดงการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ 3 ปี (ปี 2551 - 2553)⁶

ที่	รายการประเมิน	ปี 2553	ปี 2552	ปี 2551
1	ความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	81.63%	82.91%	78.46%
2	ความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ฯ	80.31%	81.84%	80.00%
3	ความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของศูนย์ฯ	81.77%	86.67%	84.62%
4	ความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์ฯ	85.31%	85.52%	91.25%

หมายเหตุ ผลการประเมินผลในปี 2553 ครั้งปีแรก

สาเหตุที่จำนวนผู้มาใช้บริการและความพึงพอใจลดลงอาจจะมาจากเหตุผลหลายประการ เช่น

- ผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจของอเมริกาซึ่งขยายวงกว้างไปถึงประเทศในยุโรปและมีผลสะท้อนกลับมาถึงประเทศไทยในลักษณะที่ทำให้การสั่งซื้อสินค้าจากไทยลดลง ความจำเป็นในการออกเอกสารส่งออกก็ลดลงตามไปด้วย

- ต้นทุนการผลิตของประเทศไทยสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศคู่แข่ง ทำให้สินค้าไทยขายได้ในตลาดโลกลดลง มีผลต่อการขอใบอนุญาตส่งออกอย่างเห็นได้ชัด

- เนื่องจากศูนย์บริการส่งออกเบ็ดเสร็จ (OSEC) เป็นหน่วยงานเฉพาะกิจที่ตั้งขึ้นตามนโยบายของรัฐบาลและจัดตั้งในระยะเวลาอันสั้น ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบ ข้อบังคับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้รับกับการทำงานในลักษณะศูนย์บริการร่วม (service link) ได้ ประโยชน์ที่ผู้ประกอบการจะได้รับโดยตรงก็เป็นเพียงการประหยัดเวลาเดินทางไปขอหนังสือรับรองและใบอนุญาตจากหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งกระจัดกระจายอยู่และต้องใช้เวลาเดินทางยาวนาน แต่ถ้าหากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องสามารถปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ ข้อบังคับให้เอื้อต่อการทำงานในลักษณะศูนย์บริการร่วม ซึ่งรวมไปถึงระบบงานสารสนเทศให้เป็นระบบไร้เอกสาร (paperless) หรือลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ ก็จะสามารถลดเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้มากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ยิ่งไปกว่านั้น เนื่องจากการทำงานของหน่วยงานราชการต่าง ๆ ยังยึดติดอยู่กับการสร้างผลงานตาม KPI หรืออาจจะพูดอีกนัยหนึ่งว่าต้องการความเป็นเจ้าภาพในงานนั้น ๆ ทำให้ความร่วมมือที่ยื่นให้แก่ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จยังอยู่ในขอบเขตที่จำกัด การพัฒนารูปแบบการ

⁶ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ กรมส่งเสริมการส่งออก 2553

ให้บริการที่ดียิ่งขึ้นก็ไม่สามารถจะทำได้มากไปกว่านี้

- กรมศุลกากรได้เริ่มจัดตั้งเคาน์เตอร์บริการ (Counter Service) ซึ่งสามารถให้บริการและออกหนังสือรับรอง ใบอนุญาตเช่นเดียวกับศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) สามารถทำหน้าที่แบบเดียวกันได้ ทำให้ปริมาณความต้องการในการใช้บริการของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จลดลงโดยปริยาย

3.4 การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากรัฐบาล

การจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) เป็นเรื่องที่น่าจะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลอย่างจริงจัง แต่ในทางปฏิบัติกลับมิได้เป็นเช่นนั้น กรมส่งเสริมการค้าส่งออกได้เริ่มโครงการศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จตั้งแต่ปี 2546 และได้ของบประมาณมาเพื่อดำเนินการในส่วนนี้มาตั้งแต่ต้น แต่งบประมาณเพื่อการพัฒนาศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จกลับถูกตัดออกไปหลายต่อหลายครั้ง จนกระทั่งในปีงบประมาณ 2550 เพิ่งได้รับการจัดสรรครั้งแรกเป็นเงิน 58 ล้านบาท หลังจากนั้นมาก็ได้รับงบประมาณและเงินกองทุนส่งเสริมการค้าส่งออกเพื่อดำเนินงานมาบ้างน้อยบ้างแล้วแต่ปี⁷ รายละเอียดของงบประมาณที่ได้รับมีดังนี้

	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552	ปี 2553
งบประมาณ	58,000,000	30,200,000	5,800,000	3,971,250
เงินกองทุนฯ	-	-	3,000,000	3,000,000
รวม	58,000,000	30,200,000	8,800,000	6,971,250

งบประมาณส่วนใหญ่ใช้ไปกับการพัฒนาระบบการจัดทำใบรับรอง ใบอนุญาต การศึกษาดูงานการเชื่อมโยงระบบกับหน่วยงาน One Stop Service การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ตัวโครงการ การอบรมสัมมนาเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จแก่ผู้ประกอบการ เป็นต้น แต่เมื่อดูตัวเลขงบประมาณที่จัดสรรให้กับศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จแล้ว จะเห็นได้ชัดเจนว่าลดลงมาโดยตลอดเสมือนหนึ่งว่าไม่สนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จแต่อย่างใด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในปี 2550-2552 มีการจัดสรรงบประมาณเป็นหมวดการบริหาร ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จเป็นการเฉพาะ แต่ในปี 2553 จัดสรรให้เป็นโครงการ ๆ ในหมวด

⁷ ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ กรมส่งเสริมการค้าส่งออก 2553

พัฒนาโลจิสติกส์เพื่อการส่งออกเท่านั้น เป็นการแสดงออกให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในระดับนโยบายที่ให้การพัฒนาศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จอย่างชัดเจน

อย่างไรก็ดี กรมส่งเสริมการส่งออกมีกิจกรรมส่งเสริมการส่งออกในลักษณะต่าง ๆ อีกมากมาย เช่น

- การจัดงานแสดงสินค้านานาชาติในประเทศไทย ปีละประมาณ 12 - 13 ครั้ง
- การจัดงานแสดงสินค้าในต่างประเทศ ปีละประมาณ 40 - 50 ครั้ง
- การจัดคณะผู้แทนการค้าไปต่างประเทศ ปีละประมาณ 20 - 50 ครั้ง
- การจัด Thailand Exhibition ในต่างประเทศ ปีละประมาณ 15 - 30 ครั้ง
- การจัดคณะ Goodwill Mission ไปต่างประเทศ ปีละประมาณ 15 - 16 ครั้ง

นอกจากนี้ ยังมีกิจกรรมฝึกอบรมผู้ประกอบการทั้งในเชิงให้ข้อมูลด้านการตลาดและในเชิงสร้างผู้ประกอบการรายใหม่ การจัดประกวดดีไซน์สินค้า Prime Minister Export Award การพัฒนาโลจิสติกส์เพื่อการส่งออก การสร้าง Trade Mart สินค้าต่าง ๆ เช่น โบว์เบ้ ประตูนํ้า สีส้ม-หม่น เขียว จตุจักร วรจักร หรือกิจกรรม Internationalization, Thailand Best Friend, การจัดทำโครงการ SR Mark (Social Responsibility Mark) เป็นต้น การให้บริการในลักษณะศูนย์บริการร่วมเป็นเพียงหนึ่งในกิจกรรมที่สนับสนุนให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกสบาย ลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อขอใบรับรองใบอนุญาตเพื่อการส่งออก ซึ่งจะเป็นการสร้างศักยภาพในการแข่งขันกับต่างประเทศได้อีกทางหนึ่ง

3.5 แนวทางใหม่ของการให้บริการลักษณะศูนย์บริการร่วม

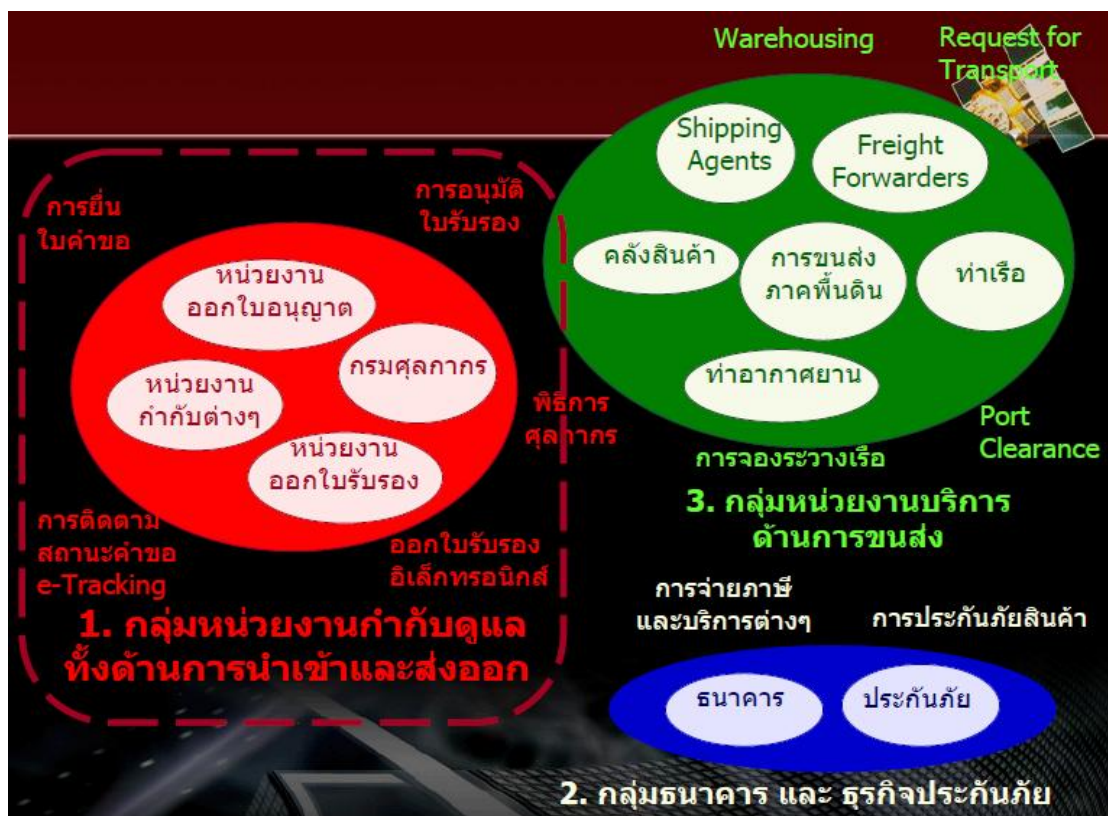
เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2547 คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบในหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเสนอเป็นเป้าหมายและยุทธศาสตร์การยกระดับโลจิสติกส์ไทยเพื่อพัฒนาระบบที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสากล โดยได้ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วส่งให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติภายใน 1 เดือนนับแต่วันที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติ และมติในที่ประชุมคณะรัฐมนตรี วันที่ 6 ธันวาคม 2548 ระบุให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการจัดตั้ง National Single Window ซึ่งกรมศุลกากรได้ตอบรับโดยการออกประกาศของกรมศุลกากร ฉบับที่ 116/2549 ว่าด้วยเรื่อง การผ่านพิธีการทางศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ ประกาศกรมศุลกากร หมวดที่ 1 ข้อ 3 (2) ระบุว่า “การผ่านพิธีการศุลกากรให้สามารถกระทำได้โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) โดยส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์พร้อมลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) ของเจ้าของลายมือชื่อ ผ่านบุคคลที่เป็นสื่อกลางผู้ให้บริการรับส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Value Added Network Services : VANS) เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ของ

ศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานที่ศุลกากรกำหนด (ebXML/ XML Format) แทนการจัดทำขึ้น ส่ง รับเอกสาร และการลงลายมือชื่อในกระดาษ” และในหมวด 2 ของประกาศระบุว่า “อนุญาตให้ผ่านกระบวนการทางศุลกากรโดยระบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (Single Window) โดยไม่ต้องดำเนินการตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการศุลกากร”

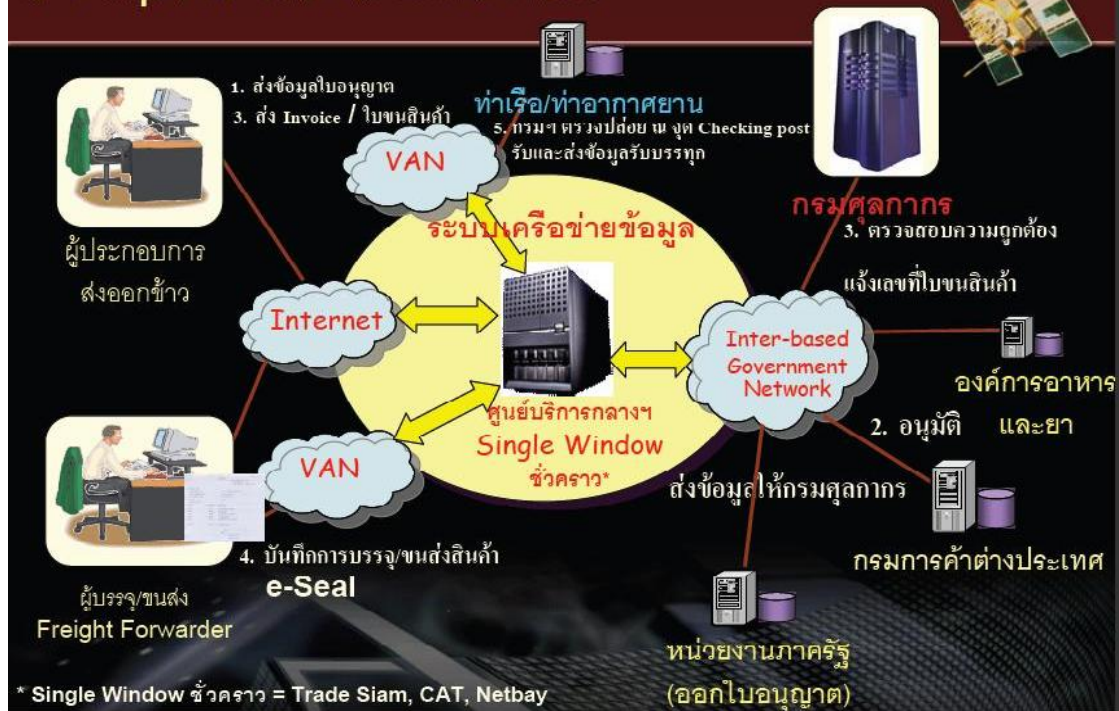
หลังจากนั้น คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบตามที่กระทรวงการคลังเสนอการจัดทำความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียน (ASEAN Agreement to Establish and Implement the ASEAN Single Window) “เพื่ออำนวยความสะดวกทางการค้าระหว่างประเทศทั้งการนำเข้า การส่งออก และการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และลดต้นทุนการบริหารจัดการและการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ”⁸ โดยให้กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการจัดตั้ง National Single Window และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนำเข้า-ส่งออกให้ความร่วมมือเพื่อร่วมกันผลักดันให้ National Single Window จัดตั้งได้ตามเป้าหมาย และเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2552 กรมศุลกากรก็ได้ประกาศรับลงทะเบียนผู้ที่ต้องการเข้าร่วมเป็นเคาน์เตอร์บริการ (Counter Service) เกี่ยวกับการผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร ซึ่งปัจจุบันได้ขยายไปยังต่างจังหวัดมีจำนวนหลายสิบแห่งแล้ว

ระบบ e-customs ของกรมศุลกากรถือเป็นระบบที่ก้าวหน้า ใช้งานได้ผล และเข้ามาแทนที่การให้บริการรูปแบบเดิมที่ยึดถือเอาเอกสารเป็นหลัก สาเหตุที่ทำให้ระบบของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็วเนื่องมาจากกรมศุลกากรได้ให้เอกชนเข้ามารับช่วงการผ่านพิธีการศุลกากรแบบไร้เอกสารแทนเจ้าหน้าที่กรมศุลกากรเอง ซึ่งถือเป็นวิวัฒนาการอย่างหนึ่งในระบบราชการไทย รูปแบบตัวอย่างของขั้นตอนการส่งออกและนำเข้าในลักษณะใหม่สามารถสรุปได้ดังรูปข้างล่างนี้

⁸ กรมศุลกากร 2551: 106



e-Export via e-Dtransit



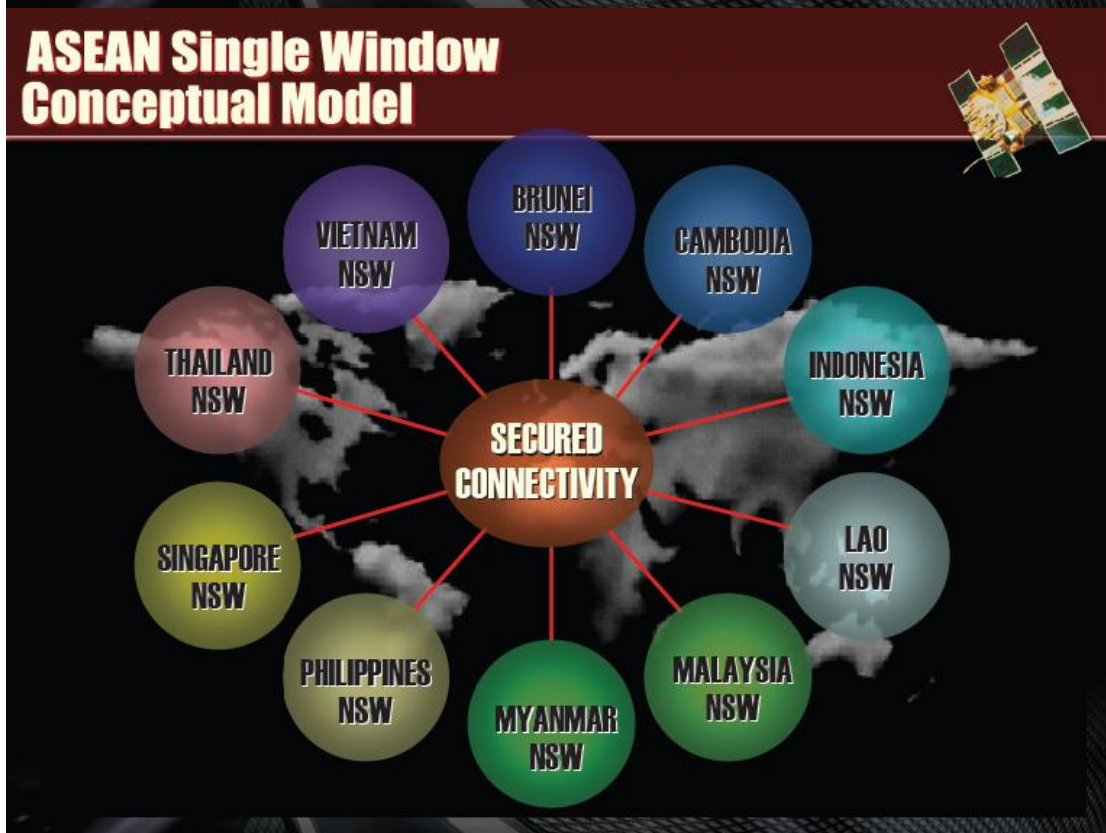
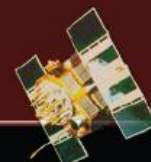
⁹ <http://www.thailandnsw.org/News/customsnopaper.pdf>

ASEAN Single Window

ASW = 10 National Single Windows

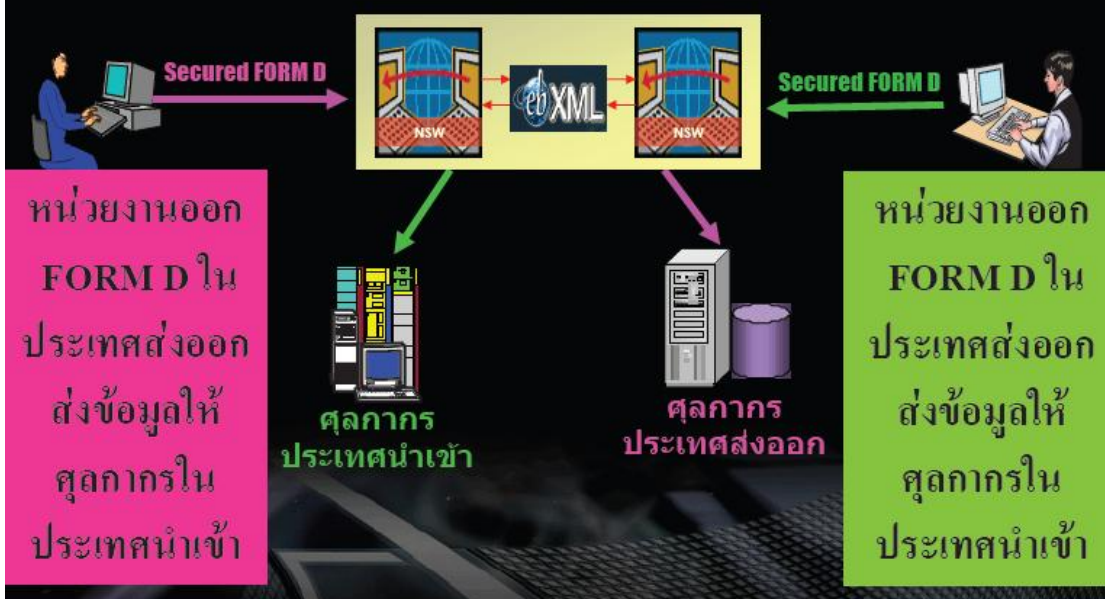


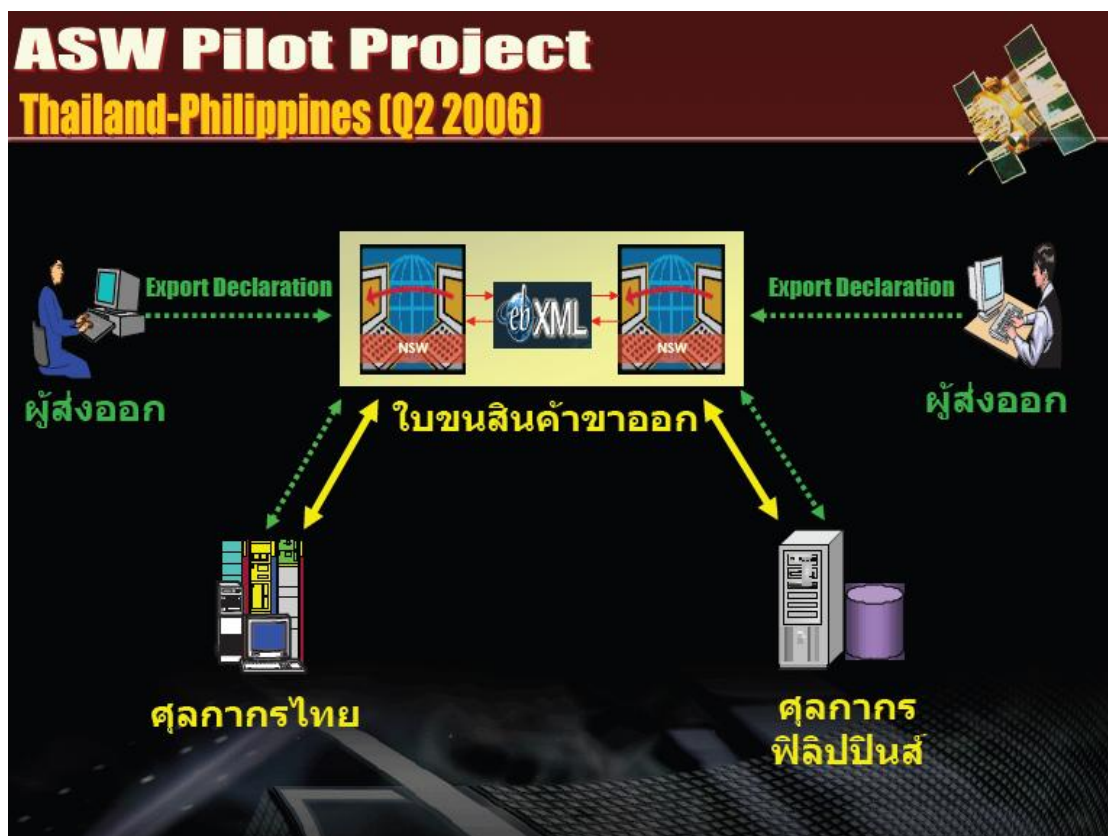
ASEAN Single Window Conceptual Model



โครงการนำร่อง ASEAN Single Window ระหว่างประเทศไทยและฟิลิปปินส์

ASW Pilot Project Thailand-Philippines (Q2 2006)





การปรับปรุงระบบและวิธีการดำเนินงานดังกล่าว แม้จะเกิดความล่าช้าไปบ้าง แต่ก็เห็นผลงานขึ้นโบว์แดงของกรมศุลกากร เนื่องจากสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการเคลียร์สินค้าเข้าออกได้อย่างมาก ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้นำเข้าและผู้ส่งออกอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ยังถือได้ว่าเป็นระบบไร้เอกสาร (Paperless) ที่แท้จริงและเต็มรูปแบบ

3.6 กรมศุลกากรเป็นหน่วยงานกลางในการเป็นศูนย์ให้บริการร่วม

หลังจากที่ระบบได้รับการพัฒนาให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้ภายใต้แนวความคิดในการแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบและข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบ ประกอบกับการนำเอาความคิดในลักษณะ outsource งานที่ละเอียดอ่อนให้เอกชนรับไปทำแล้ว ทำให้การดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่าง ๆ รวบรวมมากขึ้น นำไปสู่ความร่วมมือระหว่างหน่วยงานอย่างแท้จริง แตกต่างจากยุคก่อนหน้านี้ที่แต่ละหน่วยงานจะมีระบบการบริหารงานตามแนวดิ่ง แต่ขาดการประสานงานในแนวนอนระหว่างหน่วยงานด้วยกัน

แนวทางดังกล่าวเริ่มเป็นรูปเป็นร่างมากยิ่งขึ้น เมื่อกรมศุลกากรออกไปหาพันธมิตรแนวร่วมในการดำเนินการดังกล่าว โดยเริ่มจากการ “ลงนามในข้อตกลงว่าด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการนำเข้า-ส่งออก (MOU) เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2551 ร่วมกับ

หน่วยงานออกใบอนุญาตและใบรับรองจำนวน 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย กรมโรงงานอุตสาหกรรม (เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรอง) กรมการค้าต่างประเทศ (เชื่อมโยงข้อมูลหนังสือรับรองการนำเข้า-ส่งออกเพชรที่ยังไม่ได้เจียระไน) กรมเชื้อเพลิงธรรมชาติ กรมธุรกิจพลังงาน การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (เชื่อมโยงข้อมูลใบอนุญาตและใบรับรองเพื่อการนำเข้าและส่งออกออกจากเขตประกอบการเสรี) และสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน¹⁰ นอกเหนือจากนั้น ยังได้ขยายผลไปร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ผลงานในส่วนนี้สามารถสรุปได้ดังตารางด้านล่างนี้

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ
1	กรมการขนส่งทางบก	โครงการพัฒนา ระบบเชื่อมโยงระหว่าง National Single Window กับระบบสารสนเทศภายใน ของกรมการขนส่งทางบก
สถานะ: อยู่ในระหว่างการทดสอบการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
2	กรมประมง	โครงการจัดทำระบบ การออกใบอนุญาตและใบรับรอง เพื่อการนำเข้าและส่งออกสินค้าประมง และการเชื่อมโยงระบบ ของหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง กับการนำเข้าและส่งออกสินค้าประมง เพื่อการเชื่อมโยง National Single Window
สถานะ: อยู่ในระหว่างการหารือและตกลงรายละเอียดการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
3	กรมปศุสัตว์	1. โครงการพัฒนาระบบ เชื่อมโยงระหว่าง National Single Window ของกรมส่งเสริมการส่งออก กับระบบภายในของกรมปศุสัตว์
		2. โครงการพัฒนาระบบ เชื่อมโยงระหว่าง National Single Window กับระบบภายใน ของหน่วยงานราชการ ของกรมปศุสัตว์
สถานะ: มีการใช้งานเชื่อมโยงกับกรมศุลกากรแล้ว เมื่อเดือนมกราคม 2553		

¹⁰ กรมศุลกากร 2551: 106

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ
4	กรมป่าไม้	โครงการพัฒนาการออกแบบ ใบอนุญาต และ ควบคุมการนำเคลื่อนที่ไม้ เพื่อประกอบการ ส่งออกป็นอกราชอาณาจักร เพื่อรองรับการ เชื่อมโยง National Single Window
สถานะ: อยู่ในระหว่างการออกแบบและพัฒนาระบบ		
5	กรมวิชาการเกษตร	โครงการพัฒนาระบบ การออกไปรับรอง และ ใบอนุญาต เพื่อประกอบการนำเข้า จากนอก ราชอาณาจักร และรองรับการเชื่อมโยง กับ กรมศุลกากร
สถานะ: อยู่ในระหว่างการหารือและตกลงรายละเอียดการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
6	กรมสรรพสามิต	โครงการพัฒนาระบบ Back-end-integration เพื่อเชื่อมโยงระบบ National Single Window
สถานะ: อยู่ในระหว่างการทดสอบการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
7	กรมอุตสาหกรรมพื้นฐาน และ เหมืองแร่	โครงการพัฒนาระบบออกใบอนุญาต ส่งแร่ ออกนอกราชอาณาจักร และใบอนุญาตนำเข้า เข้าในราชอาณาจักร เพื่อรองรับการเชื่อมโยง National Single Window
สถานะ: อยู่ในระหว่างการพัฒนาและทดสอบระบบ		
8	กรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และ พันธุ์พืช	โครงการพัฒนาระบบ เชื่อมโยงคำขอลง และระบบสนับสนุนใบอนุญาต และใบรับรอง ผ่านอินเทอร์เน็ต จำนวน 1 ระบบ ด้วยวิธีการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนับสนุน National Single Window (NSW)
สถานะ: อยู่ในระหว่างการหารือและตกลงรายละเอียดการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
9	สำนักงานคณะกรรมการอ้อย และน้ำตาลทราย	โครงการพัฒนาระบบออกใบอนุญาต และ ใบรับรองเพื่อการส่งออก และนำเข้าสินค้า และเชื่อมโยงกับ National Single Window

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ
สถานะ: มีการใช้งานเชื่อมโยงกับกรมศุลกากรแล้ว เมื่อเดือนเมษายน 2553		
10	สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	โครงการพัฒนาระบบ เชื่อมโยงระหว่าง National Single Window กับระบบโลจิสติกส์ของสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา
สถานะ: อยู่ในช่วงการทดสอบการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
11	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	โครงการศึกษา และพัฒนาระบบ Transport Single Window e-Logistics ระยะที่ 2 เพื่อรองรับ National Integrated Single Window e-Logistics
สถานะ: อยู่ในช่วงการหารือและตกลงรายละเอียดการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
12	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ	โครงการพัฒนา การเชื่อมโยง ระหว่างระบบเชื่อมโยงใบรับรองสินค้าเกษตร และอาหาร กับต่างประเทศ กับระบบ National Single Window
สถานะ: อยู่ในช่วงการทดสอบการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมศุลกากร		
13	สำนักธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	โครงการ National Root CA และ CA Interoperability เพื่อ e-Logistics
สถานะ: ดำเนินการจัดตั้ง National Root CA แล้วเสร็จ		
14	สำนักส่งเสริมและพัฒนาารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	โครงการพัฒนา ขั้นตอนวิธี และโปรแกรมเปิดเผยรหัส เพื่อการสร้างลายน้ำดิจิทัล บนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารกระดาษ สำหรับ ใบรับรอง ใบอนุญาต และเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับการนำเข้า ส่งออก และ โลจิสติกส์
สถานะ: ดำเนินการพัฒนาระบบงานตัวอย่างจำนวน 3 เอกสาร ของกรมวิชาการเกษตรแล้วเสร็จ		

ลำดับ	หน่วยงาน	โครงการ
15	สำนักส่งเสริมและพัฒนารัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	โครงการพัฒนา ระบบต้นแบบ และ โปรแกรม เปิดเผยรหัส เพื่อการยื่นคำร้องแบบ Single Window Entry สำหรับผู้นำเข้า และผู้ส่งออก สินค้า
สถานะ: อยู่ระหว่างการติดตั้งระบบต้นแบบ ณ หน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ		
16	สำนักส่งเสริมอุตสาหกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ และการ สื่อสาร กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	โครงการศึกษา วิจัยพัฒนา เพื่อส่งเสริมการ แลกเปลี่ยนข้อมูล ที่เป็นมาตรฐานสากล ใน การทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ของภาคธุรกิจ ในประเทศไทย (Rosetta Net)

ผลของการดำเนินการดังกล่าวไม่เพียงแต่สร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการเท่านั้น ยังเป็นการสร้างโมเดลในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานอีกด้วย ในส่วนของกรมส่งเสริมการส่งออกที่ได้เริ่มทำศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ก็เริ่มมีการหารือกันว่า ควรจะปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินงานอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานสอดคล้องกรมศุลกากรต่อไป อย่างไรก็ตาม ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) มีลักษณะเด่นอย่างหนึ่ง กล่าวคือ ยังมีทั้งระบบ Manual แบบเดิมคือยื่นทางเอกสาร และระบบผ่านพิธีการศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์แบบไร้เอกสาร (Paperless) ควบคู่กันอยู่ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นอย่างเช่น กรณีที่เกิดการปะทะกันระหว่างการชุมนุมผู้มีความเห็นแตกต่างทางการเมือง ซึ่งหน่วยงานราชการหลายแห่งจำเป็นต้องปิดชั่วคราว ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ก็สามารถทำหน้าที่ให้บริการแทนที่ในลักษณะให้บริการแบบ Manual วิธีการดังกล่าวอาจจะเป็นการกระจายความเสี่ยงทางหนึ่งของศูนย์บริการร่วมในอนาคต

บทที่ 4

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

4.1 สรุปผลการศึกษา

จากแนวทางการพัฒนาศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) มาจนกระทั่งถึงการจัดทำแผนเตอร์บริการ (Counter Service) ของกรมศุลกากรแสดงให้เห็นถึงวิวัฒนาการในเรื่องการให้บริการลักษณะศูนย์บริการร่วมของประเทศไทยอย่างชัดเจน ในส่วนของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) ก็มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มตั้งแต่ระบบที่เป็น Manual ร้อยเปอร์เซ็นต์ ปรับให้มาเป็นระบบดิจิทัล เชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต แลกเปลี่ยนข้อมูล EDI กับกรมศุลกากร และแม้กระทั่งในปัจจุบันนี้ ก็ยังมีการพัฒนาระบบคิวเพื่อลดเวลาการรอของผู้ประกอบการอยู่ หลังจากทีพัฒนาระยะที่หนึ่งเสร็จไปแล้ว ขณะนี้กำลังอยู่ในระหว่างการประมูลงานเพื่อพัฒนาระยะที่สอง หรือการจัดทำระบบ Call Center เพื่อให้บริการข้อมูลร่วมของ 15 หน่วยงานที่ประจำอยู่โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น สามารถฝากข้อความได้ สามารถให้บริการข้อมูลทาง SMS และ E-Mail สามารถยื่นคำขอผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี การมีระบบ 2 ระบบอยู่ร่วมกัน ถึงแม้จะไม่ใช่อุปสรรคซึ่งกันและกัน แต่ก็ไม่มีปัจจัยในการเอื้อซึ่งกันและกัน อาจจะเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนสิ้นเปลืองงบประมาณ หรือแม้กระทั่งในบางกรณี อาจจะเป็นการทำงานให้บริการที่ถูกมองในลักษณะ Double Standard ไปเลยก็ได้ เพราะเนื้อหาการให้บริการไม่เหมือนกัน และเงื่อนไขในการให้บริการก็อาจจะแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ควรจะมีการทบทวนเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียว และเพื่อเป็นการใช้งบประมาณอย่างประหยัดและให้ได้ประสิทธิภาพสูงสุดด้วย

ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนี้ แสดงให้เห็นถึงความอ่อนแอของระบบราชการไทยที่ปล่อยให้ส่วนราชการแบ่งงานกันในลักษณะแนวตั้ง (government's vertical administrative structure) โดยไม่คำนึงถึงการประสานงานในแนวนอน แต่กลับคำนึงถึงการสร้างผลสัมฤทธิ์ KPI และการสร้างงานเพื่อให้ได้มาซึ่งงบประมาณ ทุกหน่วยงานจะแสวงหาความเป็นเจ้าภาพ และพยายามที่จะปฏิเสธการทำงานในลักษณะที่เป็นหน่วยสนับสนุน แม้กระทั่งคณะรัฐมนตรีเองบางครั้งก็ยังมีติดออกมาในเชิงที่ขัดกันเอง สร้างความสับสนในการปฏิบัติงานอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ดี หากวิเคราะห์ในเชิงลึก “รัฐ” ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนจริง ๆ เพิ่งจะเริ่มต้นมาได้ไม่นานพว้อม ๆ กับการเริ่มต้นของกฎหมายมหาชน ซึ่งหมายความว่า ก่อนหน้านี้นี้ รัฐมีอำนาจเด็ดขาดจะทำหน้าที่แต่เพียงปกป้องประเทศ รักษาความสงบเรียบร้อยและประเพณีประเพณีพิธีการภายในประเทศเท่านั้น หลังจากทีประเทศเยอรมันเริ่มประกาศใช้กฎหมายมหาชนครั้งแรกเมื่อ

60 ปีก่อน รัฐจึงเริ่มมีแนวความคิดในการให้บริการและดูแลทุกข์สุขของประชาชนในประเทศอย่างจริงจัง สำหรับประเทศไทยแล้ว กฎหมายมหาชนเพิ่งจะมีขึ้นประมาณ 10 ปีมานี้เอง ดังนั้น จึงไม่น่าจะเป็นเรื่องที่เกินความคาดหมายว่า ทำไมรัฐถึงยังไม่สามารถสร้างความกระจ่างในเรื่องนี้ได้

หากจะมองในเชิงการบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนแล้ว รัฐจะต้องมองกาลไกลไปถึงเรื่องการปฏิรูประบบราชการใหม่ จัดตั้งกระทรวงทบวงกรมให้สอดคล้องกับการให้บริการประชาชนที่แท้จริง ดังเช่นที่กระทรวงการค้าและอุตสาหกรรม (MITI) ของญี่ปุ่นที่รวบรวมเอากระทรวงอุตสาหกรรมและกระทรวงพาณิชย์เข้าด้วยกัน โดยมีแนวคิดว่าการผลิตและการค้าไม่สามารถตัดขาดออกจากกันได้ หรือการที่ประเทศแคนาดาเอากระทรวงต่างประเทศรวมเข้ากับกระทรวงพาณิชย์เพราะเล็งเห็นว่า การค้ากับการทูตต้องไปด้วยกัน เป็นต้น

ในส่วน of ประเทศไทย หากจะคิดเลยเถิดไปถึงขั้นเอากระทรวงการคลังรวมเข้ากับกระทรวงพาณิชย์ นั้น อาจจะเป็นเรื่องที่ใหญ่โตและห่างไกลจากความเป็นจริง เนื่องจากกิจกรรมของกระทรวงพาณิชย์ยังเน้นที่การส่งเสริมให้เกิดการค้าทั้งในและนอกประเทศ ขณะที่กระทรวงการคลังยังมีหน้าที่หลักอยู่ที่การควบคุมเงินรายได้รายจ่ายของประเทศอยู่ หากจะเป็นไปได้ น่าจะเป็นการตัดตอนเอากิจกรรมบางส่วนรัฐต้องการให้บริการประชาชนและมีความเกี่ยวเนื่องกับหน่วยงานหลาย ๆ หน่วยงาน เช่น งาน One Stop Services ในเรื่องขั้นตอนการส่งออก ซึ่งมีความละเอียดอ่อนและจำเป็นจะต้องขอหนังสือรับรองและใบอนุญาตจากหลากหลายหน่วยงานจะกระทั้งกลายเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการส่งออกในที่สุด

การตัดตอนเอากิจกรรมบางส่วนรัฐต้องการให้บริการประชาชนและมีความเกี่ยวเนื่องกับหน่วยงานหลาย ๆ หน่วยงานอาจจะมีทางเลือกหลาย ๆ ทางที่น่าจะเป็นไปได้ ซึ่งจะต้องมาพิจารณาถึงข้อดีข้อเสียของรูปแบบต่าง ๆ โดยสรุปเป็นตาราง ดังนี้

แนวทางเลือก	ข้อดี	ข้อเสีย
1. กรมศุลกากรเป็นแกนกลางทำเป็นเคาเตอร์เซอร์วิส	กรมที่เป็นเจ้าของงานทำเอง ประสานงานราบรื่น หน่วยงานอื่นร่วมมือเพราะศุลกากรเป็นหน่วยงานสุดท้ายในการทำธุรกรรมนำเข้าส่งออก ศุลกากรทำอยู่แล้ว เดินหน้าได้เลย	ศุลกากรเป็นเจ้าของเรื่องเอง บริการบางอย่างอาจมองไม่เห็น หรือไม่ต้องการเห็น การให้เอกชนเข้ามาให้บริการแทนต้องเรียกเก็บค่าใช้จ่าย บริการที่ไม่ได้ตกลงกันไว้ก่อนต้องรอการตัดสินใจ

แนวทางเลือก	ข้อดี	ข้อเสีย
2. กรมส่งเสริมการส่งออกเป็นแกนกลางทำรูปแบบ OSEC	กรมส่งออกให้บริการผู้ส่งออกด้านอื่นอยู่แล้ว ประชาชน สะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ สามารถประเมินผลในฐานะบุคคลที่สามได้ ให้บริการในลักษณะให้คำปรึกษา ไม่คิดค่าใช้จ่าย	หน่วยงานอื่นไม่สะดวกใจในแง่ของความเป็นเจ้าภาพ แต่ละหน่วยงานจัดงบประมาณได้ไม่เต็มที่ ต้องสร้างระบบเชื่อมโยงใหม่คู่ขนานกับระบบเดิม ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมแต่ไม่ใช่ งานหลักที่สำคัญ
3. ตั้งหน่วยงานอิสระ SDU ภายใต้สำนักนายกรัฐมนตรี	ทุกหน่วยงานมีฐานะเท่ากันในเชิงความเป็นเจ้าภาพ ประเมินผลการดำเนินงานโดยบุคคลที่สาม ได้รับงบประมาณต่างหาก นายกมีสิทธิขาดในการกำหนดนโยบาย	การประสานงานกับเจ้าของงานยุ่งยาก สิ้นเปลืองงบประมาณมากขึ้น
4. ตั้งเป็นคณะทำงาน Joint Committee จากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วม สามารถตรวจสอบซึ่งกันและกัน สร้างทีมเวิร์คในการทำงาน	เพิ่มภาระให้กับหน่วยงาน เสียเวลากับการกำหนดข้อตกลงระหว่างหน่วยงาน สิ้นเปลืองงบประมาณมากขึ้น
5. ตั้งหน่วยงาน PPP ให้ภาครัฐและเอกชนร่วมบริหาร	เกิดความโปร่งใสในการทำงานมากขึ้น ดึงเอาข้อดีของภาครัฐและเอกชนมาใช้ได้ สนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น	ภาครัฐลดบทบาทของตัวเองลง เสียเวลาในการประสานงานกันมากขึ้น ระบบต้องเชื่อมโยงไปถึงเอกชนด้วย ข้อมูลรั่วไหลได้ง่าย

แนวทางเลือก	ข้อดี	ข้อเสีย
6. ให้เอกชน เช่น หอการค้าบริหาร	การบริหารคล่องตัว ง่ายต่อผู้ประกอบการในการติดต่อ	ข้อมูลการค้าบางส่วนรัฐคุมไม่ได้ รั่วไหลง่าย การทำงานภาครัฐกระท่อนกระแท่น เพราะจะพัวพันเรื่องจัดเก็บภาษีด้วย

4.2 ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC)

จะเห็นได้ว่าการบริหารงานรูปแบบต่าง ๆ มีทั้งข้อดีและข้อเสียอยู่ในตัว ขึ้นอยู่กับว่าจะเอาอะไรมาเป็นบรรทัดฐานในการวัดหรือการกำหนดนโยบายของภาครัฐ หากจะมองในด้านความสะดวกคล่องตัวและทำงานต่อเนื่อง รูปแบบที่ 1 ซึ่งให้กรมศุลกากรเป็นเจ้าภาพน่าจะเหมาะสมที่สุด แต่ถ้าจะมองในด้านความโปร่งใส รูปแบบที่ 5 ที่ให้ตั้งหน่วยงาน PPP ภาครัฐและเอกชนร่วมบริหาร อาจจะเหมาะสมที่สุด อย่างไรก็ตาม การดำเนินการในรูปแบบที่ 1 ก็มีข้อเสียที่ว่า กรมศุลกากรเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบเรื่องพิธีการศุลกากรเอง ดังนั้น หากเกิดปัญหาขึ้นมา กรมศุลกากรจะต้องหาคำอธิบายให้กับหน่วยงานตัวเองก่อนที่จะดำเนินการอื่นใด หรือในอีกนัยหนึ่ง อาจจะมองได้ว่าเนื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบศูนย์บริการร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบการผ่านพิธีการศุลกากรเป็นหน่วยงานเดียวกัน อาจจะทำให้เกิดการเรียก “เงินค่าบริการพิเศษ” หรือในสมัยก่อนเรียกกันว่า “เงินใต้โต๊ะ” ขึ้นอีก และขณะเดียวกัน รูปแบบการบริหารในแบบที่ 5 ถึงจะมีความโปร่งใสและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้ดี แต่ข้อมูลบางอย่างที่ดูแลโดยรัฐอยู่อาจจะรั่วไหลได้ง่ายและบทบาทที่รัฐเคยมีก็จะลดลง ในอนาคตอาจจะเกิดผลกระทบบางอย่างที่มีสามารถประเมินได้ในขณะนี้ ดังนั้น การดำเนินการตามรูปแบบที่ 2 ซึ่งใกล้เคียงกับการดำเนินงานในลักษณะของ “หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” (Service Delivery Unit: SDU) ก็อาจจะเป็นทางเลือกที่สมควรแก่การพิจารณาอีกทางหนึ่ง แต่ “หน่วยบริการรูปแบบพิเศษ” (Service Delivery Unit: SDU) จะสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลจริงจางอย่างไรนั้น ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริหารของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC) เอง ซึ่งจะต้องมีการปรับเปลี่ยนใหม่ขนานใหญ่ กล่าวคือ จะต้อง

- ปรับให้เป็นองค์กรลักษณะกึ่งอิสระที่มีระบบประกันคุณภาพของการให้บริการ
- ปรับเป็นศูนย์รับผิดชอบ (Responsibility Center) ที่บริหารทรัพยากรของศูนย์เองได้
- ให้ข้าราชการและลูกจ้างที่ทำงานอยู่ออกจากระบบราชการ แต่ยังเป็นหน่วยงานที่อยู่

ภายใต้ความดูแลของกระทรวงพาณิชย์

- ต้องมีตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของศูนย์อย่างชัดเจนนำเสนอหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ดำเนินการภายใต้กรอบนโยบายที่รัฐบาลกำหนด

- ควรบริหารในลักษณะของศูนย์กำไร (Profit Center) หารายได้ด้วยตัวเอง
- สามารถขยายเครือข่ายตามความจำเป็นและความเหมาะสม

รูปแบบการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วมเป็นสิ่งที่ต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนและเพื่อประชาชนอย่างจริงจัง มิใช่หน่วยราชการในลักษณะดูแลหรือควบคุมกฎระเบียบตามแบบอย่างของหน่วยงานราชการที่มีมาแต่ดั้งเดิม การบริหารงานก็ต้องอยู่ภายใต้มาตรฐานการให้บริการที่ดีแก่ประชาชน ที่เรียกกันว่าธรรมาภิบาลและบริหารด้วยความโปร่งใสตรวจสอบได้ ซึ่งน่าจะเป็นคำตอบที่ดีที่สุดสำหรับสถานการณ์ในปัจจุบันนี้

บรรณานุกรม

“การอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียน.”

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.customs3.com/images/column_1224143465/ASEAN%20Single%20Window.doc

“การอำนวยความสะดวกด้านศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียน.”

[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://th.wikipedia.org/http://www.customs.go.th/UploadFile/Bidding/B0507019.pdf>

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ. 2553. “การดำเนินงานของศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ (OSEC).”

กรุงเทพมหานคร

กรมศุลกากร. 2549. “ประกาศกรมศุลกากร ฉบับที่ 116/2549 ว่าด้วยเรื่อง การผ่านพิธีการทาง

ศุลกากรทางอิเล็กทรอนิกส์.” กรุงเทพมหานคร

กรมศุลกากร. 2551. “รายงานประจำปีกรมศุลกากร ปี 2551.” กรุงเทพมหานคร

“ทิศทางการพัฒนา Paperless Customs.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.ladkrabangcustoms.com/images/1143862094/paperless_direction.pdf

สำนักงาน ก.พ.ร. 2547. คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย

หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการ

สำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงาน ก.พ.ร. 2549. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการ แนวใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 2

กรุงเทพมหานคร: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ.ร.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2545. “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและ

สังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9.” กรุงเทพมหานคร

สำนักงานรัฐมนตรี. 2547. “มติกรม. เรื่องแผนงานพัฒนาระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลและ

บริการภาครัฐเพื่อการนำเข้า การส่งออก และโลจิสติกส์.” กรุงเทพมหานคร

สำนักงานรัฐมนตรี. 2548. “มติกรม. เรื่อง ความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกด้านศุลกากร

ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์.” กรุงเทพมหานคร

สำนักงานรัฐมนตรี. 2552. “มติกรม. เรื่อง การจัดทำความตกลงว่าด้วยการอำนวยความสะดวกด้าน

ศุลกากรด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ จุดเดียวของอาเซียน (ASEAN Agreement to Establish

and Implement the ASEAN Single Window).” กรุงเทพมหานคร

“ศุลกากรไร้เอกสาร.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://www.thailandnsw.org/News/customs_nopaper.pdf

“ศูนย์บริการส่งออกแบบเบ็ดเสร็จ.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://onestopservices.dep.go.th/company.php>

“National Single Window.” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.thailandnsw.org/>

ประวัติผู้เขียน

นายไพฑูรย์ สุขสมหมาย

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศการค้าระหว่างประเทศ
กรมส่งเสริมการค้าส่งออก

สถานที่ทำงาน กรมส่งเสริมการค้าส่งออก
44/100 ถนนนนทบุรี 1 ต.บางกระสอ
อ. เมือง จ. นนทบุรี 11000

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2516-2518 รับทุน ก.พ. ไปศึกษาภาษาญี่ปุ่นที่ประเทศญี่ปุ่น
พ.ศ. 2518-2521 เรียน High School ณ Gakugeidaigakufusoku
พ.ศ. 2521-2525 ปริญญาตรี สาขาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยกิวชู
ประเทศญี่ปุ่น
พ.ศ. 2525-2527 ปริญญาโท สาขาเศรษฐศาสตร์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยกิวชู
ประเทศญี่ปุ่น

ประวัติการรับราชการ

พ.ศ. 2527 เริ่มรับราชการที่กรมพาณิชย์สัมพันธ์ ศูนย์ฝึกอบรมการค้าส่งออก
พ.ศ. 2528 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ ศูนย์พาณิชย์กรรม ณ นครโอซากา
พ.ศ. 2533 ผู้อำนวยการศูนย์พาณิชย์กรรม ณ เมืองฟูกูโอกะ
พ.ศ. 2542 ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ณ นครโอซากา
พ.ศ. 2548 ผู้อำนวยการสำนักอธิบดีกรมส่งเสริมการค้าส่งออก กรมส่งเสริมการค้าส่งออก
พ.ศ. 2550 ผู้อำนวยการอาวุโส สถาบันฝึกอบรมการค้าระหว่างประเทศ กรมส่งเสริม
การค้าส่งออก
พ.ศ. 2551 ผู้อำนวยการอาวุโส สำนักสารสนเทศการค้าระหว่างประเทศ กรม
ส่งเสริมการค้าส่งออก