

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 19th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)
ประเภทองค์กร หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ
ชื่อเรื่องนำเสนอ การชำระค่าธรรมเนียมการส่งออกยางออกนอกราชอาณาจักรผ่านระบบ e-Cess
เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการในหมวด 6. การจัดการกระบวนการ
ชื่อหน่วยงาน การยางแห่งประเทศไทย
ที่อยู่ 67/25 ถนนบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กทม. 10700
โทรศัพท์ 0-2433-2222 ต่อ 341 โทรสาร 0-2433-6490
เว็บไซต์ <http://www.rubber.co.th>
ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ) นายสุนันท์ นवलพรหมสกุล ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการการยางแห่งประเทศไทย
โทรศัพท์ 0-2433-2222 ต่อ 343 โทรสาร-
มือถือ 081-934-9337 อีเมล Sunan2476@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) การใช้ข้อมูลร่วมกันกับทุกองค์กรที่เกี่ยวข้อง โดยนำระบบการบริการเชื่อมโยงข้อมูล (NSW) มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานเพื่อลดกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและลดเอกสาร
- 2) ระบบติดตามผลการดำเนินงานโดยผู้ใช้บริการสามารถติดตามผลในทุกๆ ขั้นตอนของการดำเนินงานและการอนุมัติต่างๆผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้ (e-Tracking)

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ) การชำระเงินสงเคราะห์ประมาณ 40,000 ครั้งต่อปี

1. ลดระยะเวลาการชำระเงินสงเคราะห์จากเดิมใช้ระยะเวลา 115.5 วัน เหลือ 48 วัน ลดลง 67.5 วัน
2. ลดปริมาณการใช้เอกสาร เดิมมีค่าใช้จ่ายด้านเอกสารประมาณ 72 บาทต่อครั้ง ระบบ E-cess สามารถลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร 2,880,000 ต่อปี ผ่านการกรอกแบบฟอร์มและเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เดิมต้องชำระเงินสงเคราะห์ที่ธนาคารและติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบบ E-cess สามารถทำธุรกรรมออนไลน์และการเชื่อมโยงข้อมูลลงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน ลดค่าเดินทางได้ 73,000,000 บาทต่อปี

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[] อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[] อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การชำระค่าธรรมเนียมการส่งออกภายนอกราชอาณาจักรผ่านระบบ e-Cess

การยางแห่งประเทศไทย

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

การยางแห่งประเทศไทย (กยท.) มีสถานะเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติการยางแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2558 ซึ่งกฎหมายบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2558 ก่อให้เกิดการยุบรวมของ 3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับยางพาราเพื่อบูรณาการการทำงานร่วมกัน คือ สำนักงานกองทุนสงเคราะห์การทำสวนยาง (สกย.) องค์การสวนยาง (อสย.) และสถาบันวิจัยยาง (สวย.) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นองค์กรกลางรับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการยางพาราของประเทศทั้งระบบอย่างครบวงจร บริหารจัดการเกี่ยวกับการเงินของกองทุน ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้ประเทศเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์ยางพารา
2. ส่งเสริม สนับสนุน และจัดให้มีการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับยางพารา
3. ส่งเสริม สนับสนุน และให้ความช่วยเหลือเกษตรกรชาวสวนยาง สถาบันเกษตรกรชาวสวนยางและผู้ประกอบกิจการยาง ด้านวิชาการ การเงิน การผลิต การแปรรูป การอุตสาหกรรม การตลาด การประกอบธุรกิจ และการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น
4. ดำเนินการให้ระดับราคายางพารามีเสถียรภาพ
5. ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการปลูกแทนและปลูกใหม่

การยางแห่งประเทศไทยมีวิสัยทัศน์ คือ

"กยท. เป็นองค์กรชั้นนำระดับโลกในการบริหารจัดการยางพาราทั้งระบบ"

การยางแห่งประเทศไทย (กยท.) มีวัตถุประสงค์หลักทางยุทธศาสตร์ คือ การเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการห่วงโซ่อุปทานยางพาราเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ในยุคปัจจุบันเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องทางธุรกิจ กยท. ได้ให้ความสำคัญของการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอันเนื่องมาจากปัจจัยสำคัญคือการเปลี่ยนแปลงของระบบการบริหารจัดการ นโยบายของรัฐบาลลดจรรยาบรรณการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ

กยท. ในฐานะหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการจัดเก็บและออกใบรับเงินสงเคราะห์ จึงเร่งผลักดันและทำโครงการพัฒนาระบบรับชำระเงินสงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการในการส่งยางออกนอกราชอาณาจักรในปี 2553 กยท. จึงได้ลงนาม MOU กับกรมศุลกากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า ส่งออกและโลจิสติกส์ยางเพื่อพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจากการติดต่อเพียงจุดเดียว ภายใต้ระบบ National Single Window (NSW) เป็นการเพิ่มศักยภาพในการจัดเก็บเงินสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ระบบการทำงานมีความรวดเร็ว และป้องกันความผิดพลาด ตั้งแต่กระบวนการรับชำระเงินสงเคราะห์ กระบวนการตรวจสอบข้อมูลผู้ประกอบการยื่นผ่านระบบ เช่น ข้อมูลผู้ประกอบการ ข้อมูลยางพาราที่ต้องการส่งออก (ชนิดยาง น้ำหนัก พิกัดสินค้า) จำนวนเงินสงเคราะห์ที่ผู้ประกอบการต้องชำระทั้งนี้ กยท. ได้เริ่มนำระบบ National Single Window (NSW) มาประยุกต์ใช้กับการบริการ

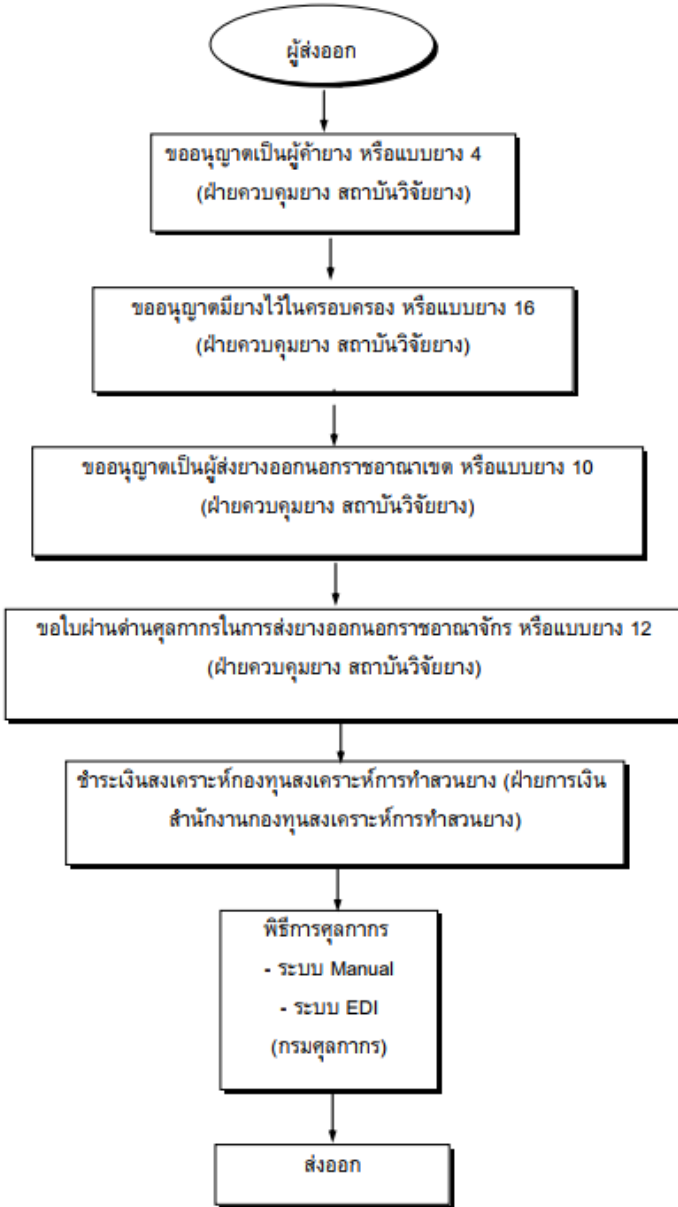
ชำระหนี้สงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Cess) ทดลองใช้ในปี 2556 มีผู้ส่งออกยกยงพาราให้ความสนใจระบบ e-Cess ระยะเริ่มต้นจำนวน 25 รายจากผู้ส่งออกยกยงทั้งหมดประมาณ 200 ราย

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

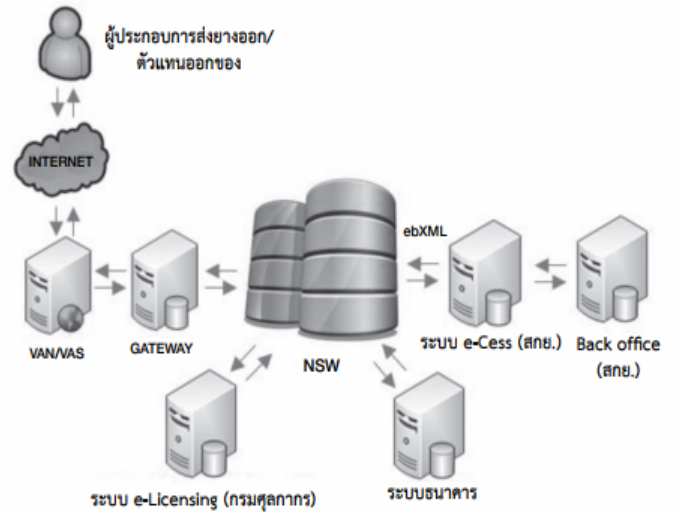
กยท. ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของผู้ประกอบการที่ต้องชำระค่าธรรมเนียมการส่งออกกับ กยท. พบว่า มีระดับการพึ่งพากันในระดับสูง เนื่องจากผู้ประกอบการต้องชำระค่าธรรมเนียมการส่งออกยกยงออกกราชอาณาจักรภายใต้การควบคุมของ กยท. ตามกฎหมาย ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการเหล่านี้มีความต้องการบริการที่สะดวก รวดเร็วเพื่อสามารถตอบสนองต่อการดำเนินธุรกิจได้ทันทั่วทั้งที่ การตอบสนองต่อลูกค้ากลุ่มนี้ กยท. จึงต้องใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มลูกค้า (ซึ่งแต่เดิมระบบการชำระค่าธรรมเนียมการส่งออกยกยงออกกราชอาณาจักรจะต้องเข้าไปติดต่อที่ กยท. ในแต่ละพื้นที่ที่ได้รับหน้าที่ให้เป็นตัวแทนการชำระหนี้ค่าธรรมเนียมฯ ซึ่งต้องใช้ระยะเวลา 7- 15 วันในการชำระหนี้ค่าธรรมเนียมฯ ถึงจะเข้าสู่ขั้นตอนพิธีการศุลกากรยกยงออก กยท.) จึงได้ลงนาม MOU กับกรมศุลกากรเมื่อปี 2553 และได้เริ่มดำเนินการทดลองใช้ในปี 2556 ในช่วงระหว่างการทดลองใช้ไม่พบปัญหาการดำเนินงานและสามารถช่วยลดระยะเวลาการดำเนินงานด้านการชำระหนี้ค่าธรรมเนียมการส่งออกจากเดิม 7-15 วัน เหลือระยะเวลาเพียง 5 นาทีและสามารถชำระได้ตลอด 24 ชั่วโมง

ในช่วงปี 2557 -2558 กยท. ได้เร่งดำเนินการระบบ e-Cess เพื่อให้สามารถบังคับใช้ได้จริงด้วยการผลักดันเป็น KPI องค์กร การดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อปรับเปลี่ยนการชำระหนี้ CESS ผ่านระบบ NSW ซึ่งประเมินผลจากระดับความสำเร็จในการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเพื่อปรับเปลี่ยนการชำระหนี้ CESS ผ่านระบบ e-Cess โดยแผนฯประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 กิจกรรมคือ

- 1) การบำรุงรักษาระบบให้ผู้ส่งออกยกยงใช้บริการชำระหนี้สงเคราะห์ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 2) การพัฒนาระบบ e-Cess ให้ผู้ใช้ระบบสามารถจ่ายเงินสงเคราะห์เพิ่มเติมหรือคืนเงินสงเคราะห์ได้
- 3) การจัดตั้งศูนย์สำรองข้อมูล (Disaster Recovery Site)
- 4) ดำเนินการจัดตั้งจุดบริการ (Counter Service)
- 5) การติดตามเร่งรัดให้ผู้ส่งออกยกยงเปลี่ยนจากระบบเดิมมาใช้ผ่านระบบ NSW จนกระทั่ง พฤษภาคม 2558 กยท. ได้ประกาศเลิกใช้วิธีชำระหนี้สงเคราะห์ ณ สำนักงาน และให้ชำระด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์วิธีเดียว (e-Cess) ทั้งนี้ สิ้นค้ายกยงพารา มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 หน่วยงาน ปรับลดกระบวนการจาก 16 กระบวนการ 244 ขั้นตอน คงเหลือ 16 กระบวนการ 156 ขั้นตอน เวลาดำเนินงานจาก 155.5 วันเหลือ 48 วัน ลดลง 67.5 วัน ประหยัดค่าเดินทางและค่าเอกสารได้ 1,825 บาทต่อครั้ง และ 72 บาทต่อครั้ง ซึ่งผลการดำเนินงานที่ผ่านมาไม่พบปัญหาในการดำเนินงานชำระหนี้ค่าธรรมเนียมดังกล่าว



รูปที่ 1 ขั้นตอนการส่งออกยางพาราระบบเก่า



รูปที่ 2 ขั้นตอนการส่งออกยางพาราระบบใหม่