

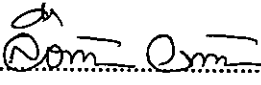
การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ  
พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558


เอกกมล ฅ น่าน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข  
วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มิถุนายน 2559  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

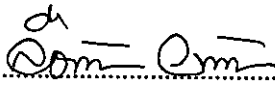
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบปากเปล่างานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ เอกกมล ฅ น่าน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

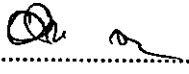
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)


  
..... อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม  
(ดร.วัชระ ยาคูณ)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า


  
..... ประธาน  
(ดร.ลือชัย วงษ์ทอง)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.อิสระ สุวรรณบด)

  
..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

  
..... กรรมการ  
(ดร.วัชระ ยาคูณ)

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช)

วันที่ 17 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

## กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.ลือชัย วงษ์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ดร.วัชระ ยาคูณ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาได้ให้คำแนะนำปรึกษา ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่อย่างเสมอมา จนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองสำเร็จสมบูรณ์ได้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.บรรพต วิรุณราช คณบดีวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการช่วยตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขการดำเนินการวิจัยให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ บุคคลสำคัญที่สุดที่ทำให้พวกข้าพเจ้ามีวันนี้ ก็คือ คุณแม่ อัมพวรรณ ณ น่าน ผู้ที่คอยส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาอย่างเต็มที่ รวมถึงเป็นแรงผลักดัน คอยห่วงใย กระตุ้นเตือน และให้กำลังใจแก่ข้าพเจ้าด้วยดีเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขออุทิศให้แก่แผ่นดินไทย บุพการี บुरพจารย์ ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาตราบนานวันนี้

เอกกมล ณ น่าน

57720007: สาขาวิชา; การจัดการสาธารณะ; บธ.ม. (การจัดการสาธารณะ)

คำสำคัญ: การพัฒนากระบวนการ/ กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร/ พระราชบัญญัติการ  
อำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

เอกกมล ฅ น่าน: การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติ  
การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 (PROCESS  
DEVELOPMENT OF GIVING PERMISSION FOR FOOD PRODUCTS ACCORDING TO  
LICENSING FACILITATION ACT, B.E. 2558) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: ลือชัย วงษ์ทอง,  
Ph.d. 81 หน้า. ปี พ.ศ. 2559

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนา  
กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ที่เหมาะสม ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกใน  
การพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหาร  
และยา ผู้ให้ข้อมูลหลักประกอบด้วย ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร  
จำนวน 12 คน และผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน 12 คน ดำเนินการวิจัยโดยใช้  
เทคนิคกึ่งเชิงปลายในการเก็บข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม  
ใช้คำร้อยละ ค่าความแตกต่างระหว่างค่ามัธยฐานและฐานนิยม และพิสัยระหว่างควอไทล์ เป็นตัว  
วัดความสอดคล้องของความคิดเห็น

ผลการศึกษาวิจัย พบว่า หลังจากที่มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ  
พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 มากำหนดเงื่อนไข ทำให้ภาพรวมในกระบวนการ  
อนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมีประสิทธิภาพขึ้น แต่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ยังไม่มีมาตรฐาน  
ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนเงื่อนไขในพระราชบัญญัติ และมีข้อเสนอแนะให้ใช้ระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศมาช่วยในระบบการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนกระบวนการ  
อนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ และสอบถามความสอดคล้องกันของความคิดเห็นกับผู้ให้ข้อมูลหลัก  
พบว่า ขั้นตอนกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่มีความสอดคล้องกันของความคิดเห็น  
ทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ 1) เพิ่มช่องทางการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารผ่านระบบเทคโนโลยี  
สารสนเทศ e-submission 2) เมื่อยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ตามวันและเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่  
จะตรวจสอบ และแจ้งข้อบกพร่องของเอกสารทันที 3) หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อบกพร่องตาม  
วันและเวลาที่กำหนดให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอทันที 4) การพิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้  
แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 5) เมื่อคำขออนุญาตพิจารณาแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณา  
ผ่านระบบอัตโนมัติ และทั้ง 5 ขั้นตอน เป็นองค์ประกอบของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

57720007: MAJOR: PUBLIC MANAGEMENT; M.B.A. (PUBLIC MANAGEMENT)

KEYWORDS: PROCESS DEVELOPMENT/ PERMISSION PROCESS FOR FOOD

PRODUCTS/ LICENSING FACILITATION ACT, B.E. 2558

EKKAMON NA NAN: PROCESS DEVELOPMENT OF GIVING PERMISSION  
FOR FOOD PRODUCTS ACCORDING TO LICENSING FACILITATION ACT, B.E. 2558.

THESIS ADVISORS: LUECHAI WONGTHONG, Ph.d. 81 P. 2016.

The research attempts to study an appropriate guideline to develop process for giving permission for food products according to Licensing Facilitation Act, B.E. 2558 of Food and Drug Administration. The key informants included 12 administrators and operational officials in giving permission for food products and 12 granters for food products. The research applied semi Delphi technique to collect the data. Research instruments were interviews and questionnaires. The statistics included percentage, different value between median and mode, Interquartile Range (IQR) to indicate the conformation of the attitude as well as the test of aspect from the process of giving permission by analysing the aspects.

The findings reveal that after promulgating Licensing Facilitation Act, B.E. 2558, operation conditions of officials in order to permit food product have been more effective. However, the operation of the officials did not reach the standard and did not conform to the conditions in the Act. In fact, there were suggestions to use information technology system in permission system and to investigate the conformity of key informants' attitudes. The five new processes to permit food products were: 1) Increase channel to apply for the permission for food products via information technology or e-submission; 2) to submit the permission to the officials on specified date and time and the officials investigate and notify the fault in the document promptly; 3) When there is no submission of the correction on specified date and time, the application will be turned back; 4) The consideration of the application has to be finished within specified date and time; and 5) The results of the consideration will be notified via automatic system. These five process should be the aspects to develop process for giving permission for food products.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามของการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ข้อจำกัดของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
สำนักอาหาร และการขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร.....	7
พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการใหม่.....	14
แนวคิดแบบลีน.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ การพัฒนาและปฏิรูประบบราชการ.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	26
ประชากร และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก.....	26
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	27
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	28
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	30
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ และเกณฑ์พิจารณาความสอดคล้อง.....	32
ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย.....	34
4	
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์.....	35
ตอนที่ 2 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และ ข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร.....	42
ตอนที่ 3 การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และผลวิเคราะห์ความ สอดคล้องกันของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่.....	46
5	
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	52
สรุปผลการวิจัย.....	52
อภิปรายผลการวิจัย.....	57
ข้อเสนอแนะ.....	61
บรรณานุกรม.....	63
ภาคผนวก.....	65
ภาคผนวก ก.....	66
ภาคผนวก ข.....	72
ภาคผนวก ค.....	74
ภาคผนวก ง.....	79
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	81

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร..... 38
2	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร..... 41
3	ผลวิเคราะห์ความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร 48
4	ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่..... 51
5	เปรียบเทียบกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารปัจจุบันและกระบวนการอนุญาต อนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่..... 56
ภาคผนวก-6	ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้าน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร..... 67
ภาคผนวก-7	ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาต ผลิตภัณฑ์อาหาร..... 69



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานปัจจุบัน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร.....	9
3 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามทฤษฎี.....	25
4 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่.....	47
5 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ที่ผ่านการวิเคราะห์ความสอดคล้องของ ความคิดเห็นต่อกระบวนการ.....	50

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคอุตสาหกรรมของไทยในปี พ.ศ. 2558 นั้น มีแนวโน้มที่จะดีขึ้น ซึ่งภาพรวมอุตสาหกรรมไทย คาดว่าจะมีการขยายตัวที่ดีขึ้น จากแนวโน้มการฟื้นตัวของเศรษฐกิจและปริมาณการค้าโลกในปี พ.ศ. 2558 การฟื้นตัวของการลงทุน และการปรับสู่ภาวะปกติของอุตสาหกรรมรถยนต์ปี พ.ศ. 2557 และการลดลงของราคาน้ำมันในตลาดโลก ซึ่งทำให้คาดการณ์ในปี พ.ศ. 2558 GDP อุตสาหกรรมจะขยายตัวขึ้นร้อยละ 2-3 และดัชนีผลผลิตอุตสาหกรรมจะขยายตัวถึงร้อยละ 3-4 จากการที่ประเทศผู้นำเข้าหลัก เช่น สหภาพยุโรป จีน และญี่ปุ่น มีการฟื้นตัวขึ้นบ้างหลังจากได้รับผลกระทบจากวิกฤตหนี้ต่างประเทศและเศรษฐกิจถดถอย ทำให้ความเชื่อมั่นทางเศรษฐกิจของผู้บริโภคปรับตัวดีขึ้น จึงเป็นผลดีต่อประเทศไทยในการลงทุน และเพิ่มกำลังการผลิต รวมถึงการส่งออก โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมอาหาร ที่ถึงแม้จะมีการปรับตัวลดลงในปีที่ผ่านมา แต่คาดการณ์แนวโน้มการผลิตอุตสาหกรรมอาหารในปี พ.ศ. 2558 ในภาพรวมจะขยายตัวประมาณร้อยละ 0-5 และการส่งออกจะขยายตัวได้ถึงในระดับร้อยละ -2.5-2.5 เลขที่เดียว (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม, 2557)

ปี พ.ศ. 2560 มีการคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าว่า มูลค่าส่งออกอาหารไทยน่าจะแตะที่ตัวเลข 2 ล้านล้านบาท อาหารไทยส่งออกไปยัง 6 ทวีป รวม 222 ประเทศทั่วโลก ประเทศไทยได้ชื่อว่าเป็นประเทศผู้ส่งออกอาหารติดอันดับของโลกหลายรายการ และในปี พ.ศ. 2558 การรวมตัวเป็นตลาดเดียวกันของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือเออีซี ยิ่งทำให้อาหารไทยมีความโดดเด่นมากขึ้น เพราะอาหารของไทยมีศักยภาพสูงในการแข่งขันในตลาดอาเซียน และปัจจัยที่ทำให้อาหารไทยมีศักยภาพสูงเป็นเพราะปริมาณวัตถุดิบมีเพียงพอและมีคุณภาพดี อีกทั้งแรงงานยังมีทักษะความชำนาญ ผู้ผลิตมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และราคาสินค้าแข่งขันได้

แต่อุตสาหกรรมอาหารของไทย ก็ยังคงต้องระวังความแปรปรวนของสภาพแวดล้อมในหลาย ๆ ด้าน โดยเฉพาะสถานการณ์เศรษฐกิจของโลก และประเทศคู่ค้าสำคัญของไทย ยังคงมีความเปราะบางในระดับสูง ความแปรปรวนของสภาพภูมิอากาศ ปัจจัยทางธรรมชาติและโรคระบาดที่อาจเกิดขึ้น เพราะส่งผลต่อปริมาณผลผลิตอาหารในประเทศไทยโดยตรง อีกทั้งด้านราคาพลังงานที่มีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตรวมทั้งการขนส่งในภาคอุตสาหกรรมอาหาร และมาตรการกีดกันทางการค้าที่ทำให้อาหารแปรรูปของไทยต้องประสบ

ปัญหาการส่งออกไปยังสหภาพยุโรป เนื่องจากถูกตัดสิทธิพิเศษทางภาษีศุลกากร (Generalized System of Preference: GSP) ตามกฎระเบียบเกี่ยวกับเกณฑ์การให้สิทธิ EU GSP (ใหม่) ใน Regulation (EU) No 978/2012 ที่ยกเลิกการให้สิทธิสำหรับประเทศที่มีรายได้ประชาชาติปานกลางระดับสูง (upper-middle income) ซึ่งในปัจจุบัน ธนาคารโลกได้จัดอันดับให้ไทยอยู่ในกลุ่มดังกล่าว จะเห็นได้ว่าถึงแม้ภาวะเศรษฐกิจโลกจะดีขึ้นเพียงไร มาตรการกีดกันทางการค้าโดยภาษีจะลดลงเพียงใด แต่แต่ละประเทศก็มีมาตรการกีดกันทางการอื่น ๆ ขึ้นมาเสมอ สำหรับผู้ประกอบการที่ต้องการลงทุนนั้น จึงต้องศึกษากฎระเบียบให้เข้าใจเป็นอย่างดี (วรรณวิจักขณ์, 2557)

มาตรการกีดกันทางการค้าอื่น ๆ หรือมาตรการกีดกันทางการค้าที่ไม่ใช่ภาษี (Non-Tariff Barriers: NTB) หนึ่งในนั้นคือการออกใบอนุญาตการนำเข้า ซึ่งมักจะใช้ในกรณีการนำเข้า ผู้นำเข้าจะต้องแจ้งการขอใบอนุญาตการนำเข้าต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของประเทศที่จะนำเข้า ซึ่งการที่จะออกใบอนุญาตการนำเข้าหรือไม่นั้น เป็นดุลยพินิจของหน่วยงานในประเทศผู้นำเข้า และแม้จะมีข้อกำหนดต่าง ๆ ในการควบคุมดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ก็ตาม รัฐก็อาจจะยังใช้ดุลยพินิจดังกล่าวในการกีดกันสินค้านำเข้า

สำหรับประเทศไทย การนำเข้าอาหาร ผลิตภัณฑ์อาหาร หรือผลิตอาหาร ก็จำเป็นต้องขอใบอนุญาตเช่นเดียวกัน หน่วยงานที่รับผิดชอบการขออนุญาตในประเทศไทย คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งมีหน้าที่ในการ กำกับดูแล และส่งเสริมให้มีการนำเสนอผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีคุณภาพ มาตรฐานและความปลอดภัย ส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้ ความเข้าใจ และมีพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง ทั้งยังเป็นส่วนสนับสนุนให้ผู้ประกอบการได้รับโอกาสทางการแข่งขันมากขึ้น เพื่อเป็นการส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของประเทศ แต่ที่ผ่านมา มาตรการ กฎเกณฑ์ และขั้นตอนของการอนุญาตยังเป็นเรื่องยุ่งยาก ซับซ้อน ทำให้แทนที่จะเป็นการส่งเสริมการค้า กลับกลายเป็นไม่สามารถให้บริการได้รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการ

รัฐบาลเห็นถึงความสำคัญ โดยที่ปัจจุบันนี้มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก ไม่ใช่เพียงเรื่องของการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเท่านั้น อีกทั้งในการอนุญาตบางเรื่องจะมีกฎหมายหลายฉบับที่มีความเชื่อมโยงผูกพันกัน การประกอบกิจการของประชาชนภาคเอกชนหรือประชาชนต่าง ๆ ก็จะต้องขออนุญาตในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจากส่วนราชการหลายแห่ง นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับ ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลา กำหนดรายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นที่จะต้องใช้ยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา รวมถึงไม่ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน จนทำให้เป็นการสร้างภาระและเป็นอุปสรรคต่อประชาชน ในการยื่นคำขออนุญาตเพื่อดำเนินการต่าง ๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อ

เพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ และทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสทางการค้าและการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต เพื่อให้ข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการอนุญาต จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ไว้

สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่เป็นหน่วยงานรับผิดชอบการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ซึ่งเดิมสำนักอาหารมีระเบียบขั้นตอน และแนวทางการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารอยู่แล้ว แต่เมื่อมีข้อกำหนดใหม่ สำนักอาหารจึงต้องปรับตัวเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สอดคล้องกับแนวทางใหม่ที่กฎหมายกำหนด เพื่อส่งเสริมการค้า และขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการ ไทย คว่าโอกาสทางการค้าในสถานการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลกที่ดีขึ้น โดยในปัจจุบันพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีผลบังคับใช้แล้ว สำนักอาหารจึงได้ปรับปรุงรูปแบบกระบวนการ การขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 นั้น อาจส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และเพื่อให้ทันนโยบายของรัฐบาลในการกระตุ้นเศรษฐกิจ ส่งเสริมการค้าและพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของผู้ประกอบการไทย สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจึงต้องมีแนวทางในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่มีประสิทธิภาพ โดยต้องพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารภายใต้ข้อกำหนดต่างๆที่กฎหมายกำหนด และรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานอนุญาต ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่เหมาะสมและเป็นไปตามเงื่อนไข ข้อกำหนด ที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กำหนด

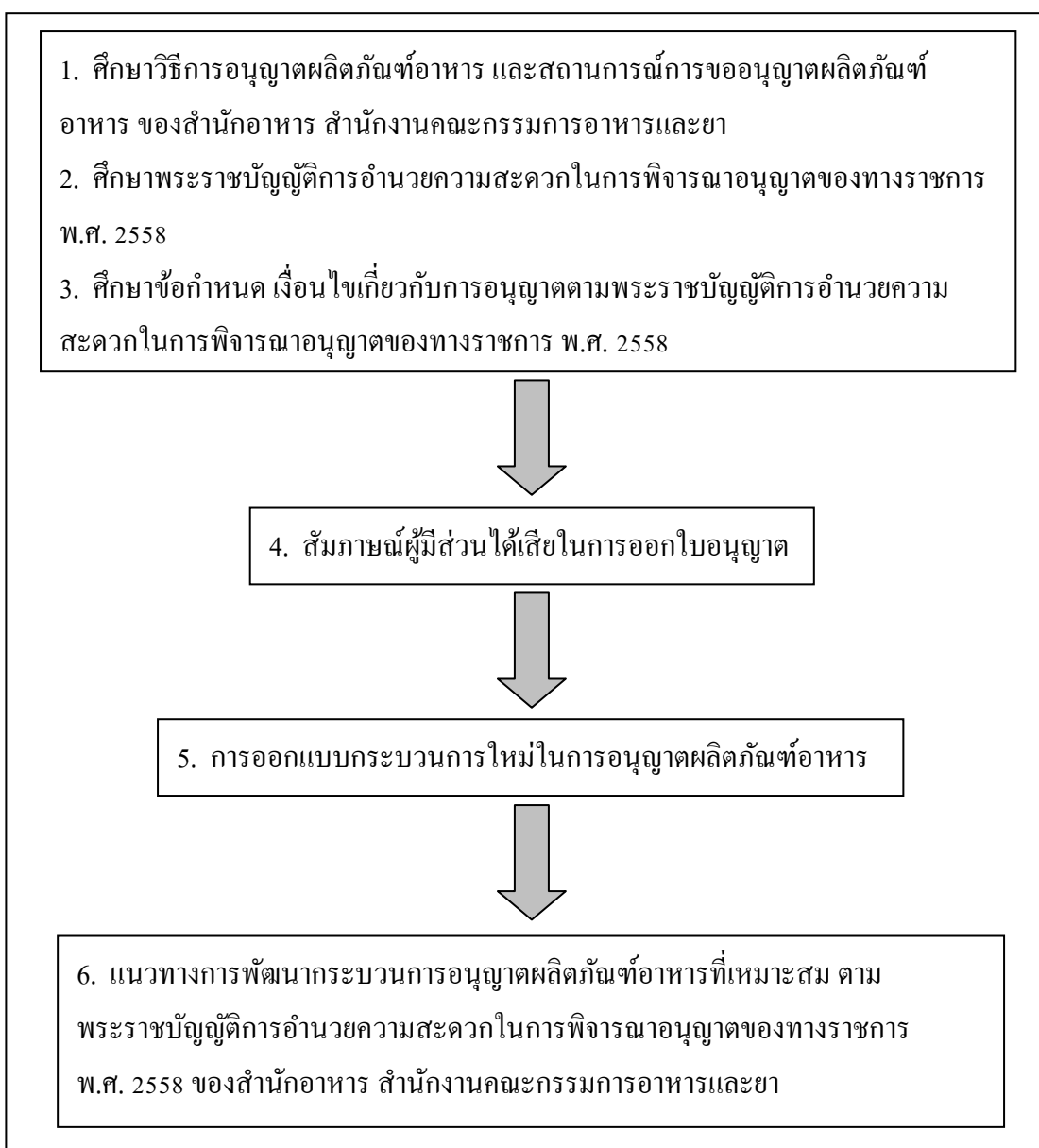
### คำถามของการวิจัย

กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีเหมาะสม ควรเป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ที่เหมาะสม ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงสถานการณ์และวิธีการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
2. ทราบถึงเงื่อนไข ข้อกำหนดการอนุญาต ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
3. ทราบถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่เหมาะสม ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

## ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษา การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
ทำการศึกษาวิธีการขั้นตอนการขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ซึ่งเป็นขั้นตอนหลังจากการขออนุญาตสถานที่ผลิตหรือนำเข้าอาหาร ศึกษาสถานการณ์การขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และศึกษาพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 พร้อมทั้งศึกษาข้อกำหนด เงื่อนไขเกี่ยวกับการอนุญาต โดยสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียกับการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และออกแบบกระบวนการใหม่ในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เพื่อได้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่เหมาะสม ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษารั้งนี้ ได้เริ่มดำเนินการ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558–พฤษภาคม พ.ศ. 2559

## ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การสัมภาษณ์เชิงลึกข้อมูลที่จะได้รับจากผู้ให้สัมภาษณ์ขึ้นอยู่กับความเต็มใจ และความตั้งใจที่จะเปิดเผยข้อมูลของผู้ให้สัมภาษณ์

2. คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก จะถูกจำกัดด้วย มุมมองและประสบการณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เป็นข้อกำหนดใหม่ที่เพิ่งประกาศบังคับใช้

3. การศึกษานี้ใช้วิธีรวบรวมข้อมูลโดยเทคนิคกึ่งเดลฟาย (Semi-delphi technique) เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาในการศึกษา จึงไม่สามารถรวบรวมข้อมูลโดยเทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) แบบเต็มรูปแบบได้

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การอนุญาต หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ยินยอมให้บุคคลใดกระทำการใดที่มีกฎหมายกำหนดให้ต้องได้รับความยินยอมก่อนกระทำการนั้น และให้หมายความรวมถึงการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้ง การให้ประทานบัตรและการให้อาชญาบัตรด้วย

การขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร หมายถึง การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 และระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ว่าด้วยการดำเนินการเกี่ยวกับเลขสารบบอาหาร พ.ศ. 2557

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 หมายถึง กฎหมายที่นำมาบังคับใช้กับหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาอนุญาต โดยมีข้อกำหนดและเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อใช้อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ข้อกำหนด เงื่อนไขเกี่ยวกับการอนุญาต หมายถึง ข้อกำหนดต่าง ๆ และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่บังคับให้เจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำ ตามที่มีกำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

กระบวนการใหม่ในการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร หมายถึง กระบวนการที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาจากกรรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก

แนวทาง หมายถึง วิธีการที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จะใช้เกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารที่เหมาะสม ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนางานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

1. สำนักอาหาร และการขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร
2. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558
3. แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการใหม่
4. แนวคิดแบบลีน
5. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
6. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ การพัฒนาและปฏิรูประบบราชการ
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### สำนักอาหาร และการขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ความปลอดภัยด้านอาหารเป็นภารกิจหลักที่มีความสำคัญ มิใช่เฉพาะการคุ้มครองสุขภาพผู้บริโภคเท่านั้น ยังมีผลกระทบไปถึงเศรษฐกิจด้วย เพราะหากมีประชากรป่วยก็จะกระทบต่อ ครอบครัว ชุมชน การดำเนินธุรกิจ ซึ่งนอกเหนือจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลแล้ว การไม่สามารถปฏิบัติงานก็จะทำให้ผลผลิตลดลงรายได้ลดลง โดยเฉพาะผู้มีรายได้น้อยจะยังมีผลกระทบมาก ดังนั้นประเทศจึงต้องมีการดำเนินการด้านความปลอดภัยของอาหารอย่างมีประสิทธิภาพจริงจัง ซึ่งในปัจจุบันผลิตภัณฑ์อาหารมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว มีความหลากหลายทั้งชนิด รูปแบบ และวัตถุประสงค์ในการใช้ ในการรับประทาน รวมทั้งผู้บริโภคก็มีความต้องการผลิตภัณฑ์อาหารเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม มีความสนใจในการบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพมากขึ้น เกิดการกล่าวอ้างสรรพคุณคุณภาพที่เกินความเป็นจริง จำเป็นต้องมีหน่วยงานของรัฐเข้ามาช่วยกำกับดูแลไม่ให้ผู้บริโภคถูกหลอกลวง และให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอในการตัดสินใจเลือกซื้อเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ตรงต่อความต้องการอย่างแท้จริง

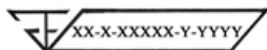
สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการดูแลสุขภาพคนไทย จึงเห็นความจำเป็นในการร่วมมือกันเพื่อแก้ปัญหาเหล่านี้ เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ความคุ้มค่า สมประโยชน์ และคุณค่าทางโภชนาการแก่ผู้บริโภค



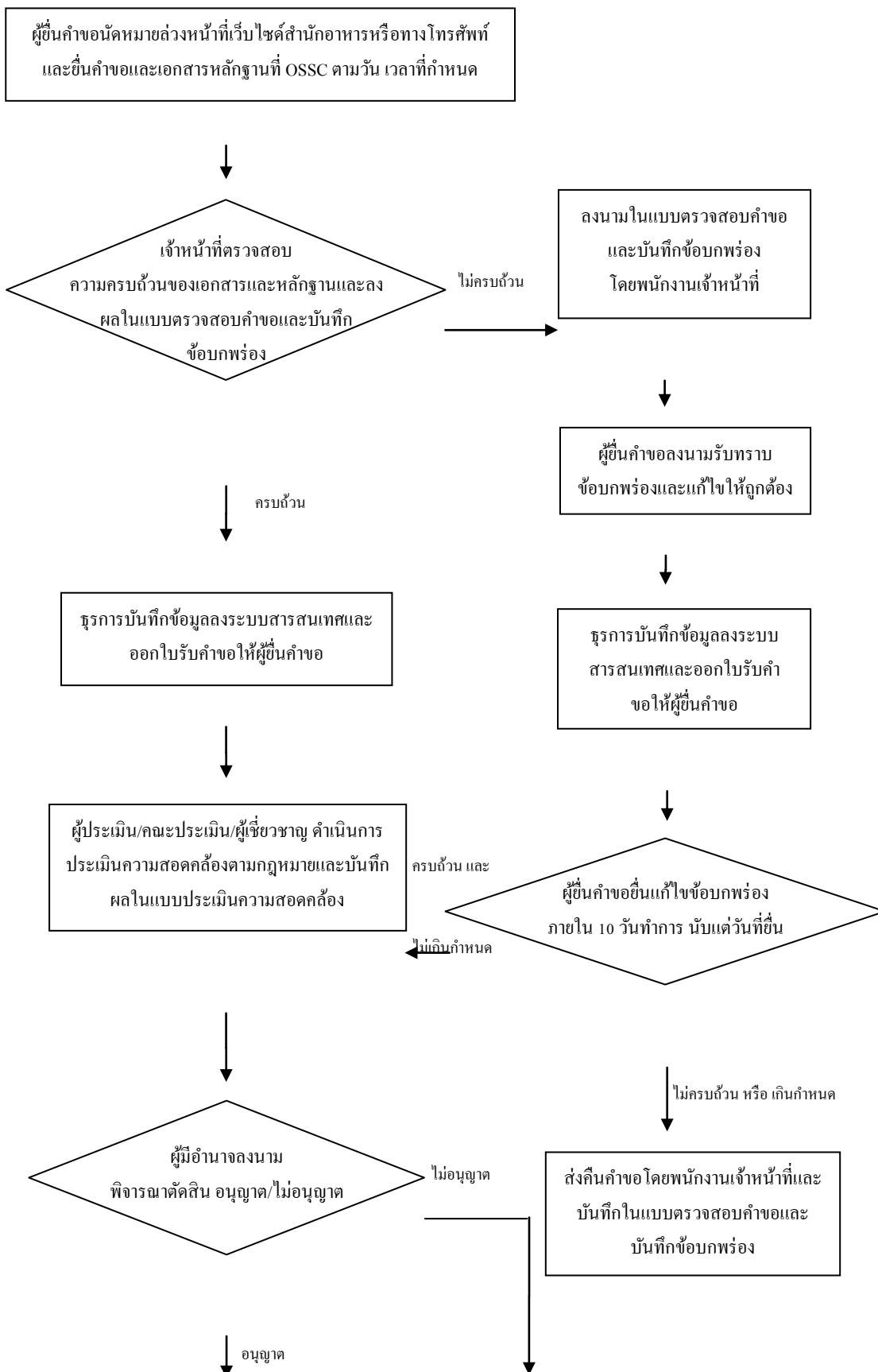
ซึ่งมีกลุ่มงานภายในสำนักอาหารที่รับผิดชอบงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร คือ กลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด โดยพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 กำหนดให้ต้องมีการขออนุญาต อาหารก่อนผลิตหรือนำเข้าอาหารเพื่อจำหน่ายเพื่อประเมิน ความสามารถของผู้ประกอบการที่ต้องการผลิตหรือนำเข้า เพื่อจำหน่าย ว่าสามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน หลักเกณฑ์และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ก่อนที่จะมีการผลิต อาหาร เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์อาหารที่ผลิตหรือ นำเข้าเพื่อจำหน่ายต่อผู้บริโภคนั้นมีคุณภาพและความปลอดภัย ซึ่งระดับความเข้มงวดในการกำกับดูแลนั้นจะขึ้นอยู่กับระดับความเสี่ยงของประเภทอาหารที่ผลิต และขนาดของสถานที่ผลิต โดยแบ่งการยื่นขออนุญาตออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

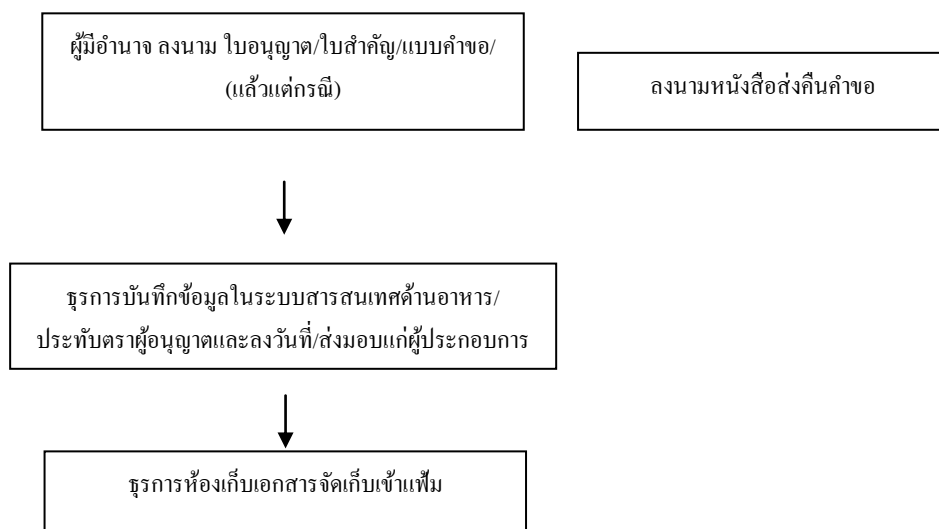
1. สถานที่ผลิตอาหาร หรือสถานที่นำเข้าอาหาร โดยต้องยื่นขออนุญาตต่อสำนักอาหารหรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และเจ้าหน้าที่จะเข้าตรวจสอบสถานที่ผลิต หรือนำเข้าว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือไม่

2. ผลิตภัณฑ์อาหาร เพื่อตรวจสอบว่าสินค้าที่ผลิต หรือนำเข้านั้น มีคุณภาพหรือมาตรฐานเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ มีความปลอดภัยเพียงพอในการบริโภคเป็นอาหารหรือไม่

ผู้ประกอบการที่ได้รับอนุญาตทั้ง 2 ขั้นตอนแล้วจะได้รับ เลขสารบบอาหาร ซึ่งเป็นเลขประจำตัวผลิตภัณฑ์อาหาร จะเป็นเลข 13 หลัก แสดงอยู่ภายในกรอบเครื่องหมาย อย. นำมาใช้แทนตัวอักษรและตัวเลขซึ่งอยู่ในกรอบเครื่องหมาย อย. ตัวอย่าง เช่น 

การขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารนั้น รายละเอียดของเอกสารประกอบการยื่นขออนุญาตจะแตกต่างกันตามความเฉพาะของแต่ละการผลิตผลิตภัณฑ์นั้น ๆ และความเสี่ยงของแต่ละผลิตภัณฑ์ ระยะเวลาในการขออนุญาตผลิตภัณฑ์แต่ละประเภทก็แตกต่างกัน แต่ขั้นตอนกระบวนการอนุญาตจะเหมือนกัน โดยการขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารกับสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีรายละเอียด ขั้นตอน ดังนี้





ภาพที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงานปัจจุบัน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

### พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

โดยที่ปัจจุบันนี้มีกฎหมายว่าด้วยการอนุญาตจำนวนมาก อีกทั้งในการอนุญาตบางเรื่อง จะมีกฎหมายหลายฉบับที่มีความเชื่อมโยงผูกพันกัน การประกอบกิจการของประชาชนภาคเอกชน หรือประชาชนต่าง ๆ ก็จะต้องขออนุญาตในการดำเนินการเรื่องดังกล่าวจากส่วนราชการหลายแห่ง นอกจากนี้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตบางฉบับ ไม่ได้มีการกำหนดระยะเวลา กำหนด รายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นที่จะต้องใช้ยื่นเพื่อประกอบการพิจารณา รวมถึงไม่ได้ มีการกำหนดขั้นตอนในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน จนทำให้เป็นการสร้างภาระและเป็นอุปสรรคต่อประชาชนในการยื่นคำขออนุญาตเพื่อดำเนินการต่าง ๆ เกินสมควร อาทิเช่น การขออนุญาตประกอบกิจการด้านการค้า ด้านการอุตสาหกรรม ด้านการท่องเที่ยวและการโรงแรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจ และทำให้ประเทศไทยเสียโอกาสทางการค้าและการแข่งขันกับประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2558 นี้ จะมีการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ดังนั้น เพื่อให้มีกฎหมายกลางที่จะกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณา อนุญาตให้มีความชัดเจน รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมเพื่อรับคำร้องและศูนย์รับคำขออนุญาต จุดเดียว เพื่อให้การบริการและข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการขออนุญาต ซึ่งจะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามหลักของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 นี้สามารถสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

#### 1. ระยะเวลาและขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ

1.1 ระยะเวลาการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ (มาตรา 2 และมาตรา 17) โดยที่พระราชบัญญัติฉบับนี้จะมีผลใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป ยกเว้นแต่ในเรื่องการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนของการอนุญาตในแต่ละเรื่อง ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าวได้กำหนดให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องของการอนุญาตทุกประเภท เพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนได้ทราบและเข้าใจถึงรายละเอียดของเอกสารและหลักฐานที่จำเป็นต้องใช้ยื่น รวมทั้งกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน และประชาชนก็จะต้องยื่นคำขออนุญาตตามคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องนั้น ๆ ดังนั้น ในระยะเริ่มแรกจึงต้องให้ผู้อนุญาตตามกฎหมายเตรียมความพร้อมโดยการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในเรื่องของการขออนุญาต ตั้งแต่วันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป และจะต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในทุกเรื่องของการอนุญาตให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2558 ด้วย

1.2 ขอบเขตการใช้บังคับของพระราชบัญญัติ (มาตรา 3 มาตรา 4 และมาตรา 5) ซึ่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ใช้บังคับกับการให้บริการของหน่วยงานของรัฐกับประชาชน แต่ไม่ใช้กับการประสานงานบริการระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง โดยกำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ได้แก่ ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกิจการอื่นใดของรัฐ ที่มีภารกิจเกี่ยวกับการพิจารณาการออกใบอนุญาต การอนุมัติ การจดทะเบียน การขึ้นทะเบียน การรับแจ้งการให้ประทานบัตร และการให้อาชญาบัตร ตามกฎหมายหรือกฎหมายของรัฐบาลนั้น โดยผู้อนุญาตตามกฎหมายจะต้องดำเนินการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนทุกงานบริการ ยกเว้นแต่เรื่องที่ปรากฏชัดในมาตรา 5 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ไม่อยู่ในบังคับของบทบัญญัติ

#### 2. คู่มือสำหรับประชาชน (มาตรา 7 มาตรา 11 และมาตรา 17) เป็นคู่มือในการ

ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับคำขออนุญาต และเป็นรายละเอียดที่ให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอน รวมถึงระยะเวลาในการอนุญาตที่ปรากฏอยู่ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ได้แก่ ผู้ซึ่งกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจในการอนุญาต หรือที่เรียกว่า “ผู้อนุญาต” และคู่มือฯ ต้องประกอบด้วย (1) หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ (2) ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาต และ (3) รายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขออนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอ นอกจากนี้ หน่วยงานของรัฐอาจจะกำหนดให้ประชาชนสามารถยื่นคำขออนุญาตผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนการมายื่นคำขอด้วยตนเองก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเรียบร้อยแล้ว หากมีกฎหมาย กฎ ระเบียบ

หรือข้อบังคับที่มีผลทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข หรือรายละเอียดอื่นใดที่ปรากฏในคู่มือสำหรับประชาชน การเปลี่ยนแปลงนั้นย่อมไม่กระทบถึงการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่มีผลใช้บังคับ แต่หากกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับใหม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ยื่นคำขอ ก็ให้นำการเปลี่ยนแปลงนั้นมาใช้บังคับกับการยื่นคำขอที่ได้ยื่นไว้โดยชอบก่อนวันที่กฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับมีผลใช้บังคับได้

สำหรับการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชนให้ผู้ที่จะมายื่นคำขออนุญาตทราบนั้น เมื่อหน่วยงานของรัฐใดได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนเสร็จเรียบร้อยแล้ว หน่วยงานของรัฐนั้นจะต้องปิดประกาศคู่มือสำหรับประชาชนไว้ ณ สถานที่ที่กำหนดให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตในเรื่องนั้น ๆ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย ทั้งนี้ หากประชาชนต้องการที่จะได้สำเนาคู่มือดังกล่าว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่จัดทำสำเนาให้โดยอาจจะคิดค่าใช้จ่ายหรือไม่ก็ได้ เมื่อส่วนราชการได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในแต่ละกระบวนการให้อนุญาตแล้ว คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณานุญาตในคู่มือสำหรับประชาชนว่ามีระยะเวลาที่เหมาะสมตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือไม่ ซึ่งหากเห็นว่าขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดนั้นมีความล่าช้าเกินสมควร ให้ ก.พ.ร.เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้อนุญาตดำเนินการแก้ไขให้เหมาะสมโดยเร็วด้วย

### 3. การรับคำขอและการพิจารณาคำขอ (มาตรา 8 มาตรา 9 และมาตรา 10)

3.1 หน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต โดยแบ่งการพิจารณาเป็น

3.1.1 กรณีคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ให้พนักงานเจ้าหน้าที่คนดังกล่าวแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบในทันที เพื่อให้ดำเนินการดังนี้

3.1.1.1 กรณีที่ผู้ยื่นคำขอสามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ก็ให้ผู้ยื่นคำขอดำเนินการในทันที

3.1.1.2 กรณีที่ผู้ยื่นคำขอไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมให้ครบถ้วนได้ในขณะนั้น ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการบันทึกความบกพร่องและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่จะต้องยื่นเพิ่มเติม และกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่น

เพิ่มเติมไว้พร้อมทั้งให้พนักงานเจ้าหน้าที่และผู้ยื่นคำขอลงนามในบันทึกนั้น โดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมอบสำเนาบันทึกดังกล่าวให้ผู้ยื่นคำขอ เพื่อผู้ยื่นคำขอเก็บไว้เป็นหลักฐาน

3.1.2 กรณีคำขอถูกต้องและแนบเอกสารหรือหลักฐานครบถ้วนตามที่ระบุในคู่มือสำหรับประชาชน หรือผู้ยื่นคำขอได้มีการแก้ไขตามข้อ 3.1.1 เรียบร้อยแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและผู้อนุญาตดำเนินการตามคำขอให้แล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนโดยพนักงานเจ้าหน้าที่จะเรียกเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติมอื่นมิได้ หรือจะปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยเหตุแห่งความไม่สมบูรณ์ของคำขอหรือความไม่ครบถ้วนของเอกสารหรือหลักฐานไม่ได้

3.1.3 กรณีผู้ยื่นคำขอไม่ขอแก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งตาม 3.1.1 พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการคืนคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ผู้ขออนุญาตทราบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นคำขอมีสติที่จะยื่นอุทธรณ์การแจ้งของพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ แต่ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ต้องยื่นคำขอใดภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ยื่นคำขอจะต้องยื่นคำขอนั้นใหม่ภายในระยะเวลาดังกล่าว

### 3.2 การกำกับและการรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่

3.2.1 การกำกับการดำเนินการของผู้อนุญาตให้เป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่รับคำขอแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการพิจารณาคำขอให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่คู่มือสำหรับประชาชนกำหนดไว้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ แต่หากผู้อนุญาตดำเนินการไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ผู้อนุญาตจะต้องดำเนินการแจ้งให้ผู้ยื่นขออนุญาตทราบเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งให้ส่งสำเนาการแจ้งดังกล่าวให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ หาก ก.พ.ร. เห็นว่าความล่าช้านั้นเกินสมควรแก่เหตุ หรือเกิดจากการขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของผู้อนุญาต ให้ ก.พ.ร. รายงานต่อคณะรัฐมนตรีโดยมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาหรือปรับปรุงงานหรือระบบการปฏิบัติราชการของหน่วยงานนั้นก็ได้

3.2.2 ความรับผิดชอบของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ และพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบคำขอว่าเป็นคำขอที่ครบถ้วนถูกต้องตาม 3.1.2 แล้วแต่ปรากฏว่าในระหว่างการพิจารณาของพนักงานเจ้าหน้าที่พบว่า คำขออนุญาตนั้น ไม่สมบูรณ์หรือเอกสารประกอบคำขออนุญาตไม่ครบถ้วน โดยเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือทุจริตของพนักงานเจ้าหน้าที่จนทำให้ผู้อนุญาต

ไม่อาจอนุญาตได้ ผู้อนุญาตมีอำนาจสั่งการตามที่เห็นสมควร และมีหน้าที่ในดำเนินการทางวินัย หรือดำเนินคดีกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว

3.2.3 ความรับผิดชอบของผู้อนุญาต หากผู้อนุญาตดำเนินการพิจารณาแล้วเสร็จตาม คู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ไม่แจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วัน หรือหากผู้อนุญาตดำเนินการ พิจารณาไม่แล้วเสร็จตามคู่มือสำหรับประชาชนแล้ว ไม่แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบ ถึงสาเหตุแห่งความล่าช้าทุก 7 วัน และส่งสำเนาให้ ก.พ.ร. ทราบทุกครั้งตาม 3.2.1 ให้ถือว่าผู้ อนุญาตกระทำการหรือละเว้นกระทำการเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่น เว้นแต่จะเป็นเพราะมีเหตุ สดุดวิสัย

4. การชำระค่าธรรมเนียมแทนการต่อใบอนุญาต (มาตรา 12) ในกรณีที่มีกฎหมาย กำหนดอายุใบอนุญาตไว้ และกิจการหรือการดำเนินการที่ได้รับใบอนุญาตนั้นมีลักษณะเป็นกิจการ หรือการดำเนินการที่ต่อเนื่องกัน คณะรัฐมนตรีโดยการเสนอแนะของ ก.พ.ร. จะออกพระราช กฤษฎีกากำหนดให้ผู้รับใบอนุญาตชำระค่าธรรมเนียมการต่ออายุใบอนุญาตแทนการยื่นคำขอต่อ อายุใบอนุญาตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อหน่วยงานซึ่งมีอำนาจออกใบอนุญาตได้รับ ค่าธรรมเนียมแล้ว หน่วยงานดังกล่าวต้องออกหลักฐานการต่ออายุใบอนุญาตให้แก่ผู้รับใบอนุญาต โดยเร็ว และให้ถือว่าผู้รับใบอนุญาตได้รับการต่อใบอนุญาตตามกฎหมายนั้นแล้ว

5. การกำหนดหลักเกณฑ์และตรวจสอบการดำเนินการที่ได้รับอนุญาต (มาตรา 13)

5.1 การกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการ ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการ กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางการประกอบกิจการ หรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้ เป็นไปตามที่กฎหมายว่าด้วยการอนุญาตในเรื่องนั้น ๆ กำหนด

5.2 การกำกับดูแลผู้ได้รับอนุญาต ผู้อนุญาตและพนักงานเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้อง ตรวจสอบการประกอบกิจการ หรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตให้เป็นไปตามที่กฎหมาย ว่าด้วยการอนุญาตและหลักเกณฑ์แนวทางตาม 5.1 กำหนด อย่างไรก็ตาม ในกรณีที่พนักงานเจ้าหน้าที่ พบเห็นเองหรือมีผู้ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนรำคาญหรือเสียหายจากการประกอบกิจการ หรือการดำเนินกิจการของผู้ได้รับอนุญาตพนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการตรวจสอบและ สั่งการตามอำนาจหน้าที่โดยเร็ว

6. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมและศูนย์รับคำขออนุญาต การจัดตั้งและหน้าที่ของ ศูนย์บริการร่วม (มาตรา 7 วรรคสี่) ให้ส่วนราชการต่าง ๆ จัดตั้งศูนย์บริการร่วมขึ้นภายในส่วน ราชการนั้น ๆ โดยทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเกี่ยวกับงานรับคำขอและชี้แจงรายละเอียด เกี่ยวกับการอนุญาตต่าง ๆ ตามกฎหมายว่าด้วยการอนุญาต ที่มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กันจาก หลากหลายส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ประชาชน

สามารถดำเนินการได้หลายเรื่องพร้อมกันในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอทราบข้อมูล การขออนุญาต หรือการขออนุมัติในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการร่วมเพียงแห่งเดียว ทั้งนี้ การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมด้วยดังกล่าวต้องเป็นไปตามแนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

7. การทบทวนกฎหมาย (มาตรา 6) ในทุกระยะเวลา 5 ปี นับแต่วันที่กฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับ ให้ผู้อนุญาตมีหน้าที่ในการพิจารณากฎหมายที่ให้อำนาจในการอนุญาตว่าสมควรจะปรับปรุงกฎหมาย ยกเลิกการอนุญาต หรือจัดให้มีมาตรการอื่นแทนการอนุญาตหรือไม่ เว้นแต่มีความจำเป็นผู้อนุญาตจะดำเนินการดังกล่าวในกำหนดระยะเวลาที่เร็วกว่านั้นก็ได้ ทั้งนี้ ให้ผู้อนุญาตเสนอผลการพิจารณาดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรี และให้คณะรัฐมนตรีรับฟังความคิดเห็นของคณะกรรมการพัฒนากฎหมายด้วย

### แนวคิดเกี่ยวกับการออกแบบกระบวนการใหม่

แนวคิดของการจัดการกระบวนการ คือ การระดมทรัพยากรในการดำเนินงานอันได้แก่ บุคคลากร วัสดุ แรงงาน และเครื่องจักร เพื่อการทำงานให้เกิดประโยชน์ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของวัตถุประสงค์หลักขององค์กร แต่เนื่องจากพื้นฐานทั่วไปขององค์กรถูกออกแบบมาตามสายงาน (Functional design) จึงทำให้การทำงานและการสั่งการเป็นไปในลักษณะแนวดิ่ง ในขณะที่กระบวนการให้บริการต่างๆ เพื่อตอบสนองผู้รับบริการเป็นไปในแนวขวาง การจัดการกระบวนการจะช่วยให้แนวคิดในการบริหารกระบวนการอย่างเป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการหลัก และทำให้วัตถุประสงค์ขององค์กรบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดการกระบวนการจึงมุ่งเน้นที่ความคล่องตัว การลดต้นทุน และการลดรอบเวลา ซึ่งองค์กร ควรจัดการกระบวนการให้มีความสามารถในการปรับตัวหรือการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีประสิทธิผลต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป หรือความสามารถในการให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะราย ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับยุทธศาสตร์ขององค์กร นอกจากนี้ การจัดการกระบวนการยังครอบคลุมถึงการออกแบบงานที่ตัดสินใจว่าจ้างหน่วยงานภายนอกให้ดำเนินการแทน การทำข้อตกลงกับผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญ และการทำข้อตกลงด้านความร่วมมือในรูปแบบแปลกใหม่

กระบวนการที่สร้างคุณค่า หมายถึง กระบวนการที่มีความสำคัญสูงสุดในการปฏิบัติตามภารกิจ และสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มักเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ



บุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการ มีลักษณะแตกต่างกันไปตามภารกิจขององค์กร (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

เอกกมล เอี่ยมศรี (2555) ให้ข้อคิดเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) เป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบอนุกรมของกิจกรรมต่าง ๆ ในโซ่อุปทาน (Supply Chain) ที่เพิ่มคุณค่าให้กับตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ (Products) บริการ (Service) ที่ต้องการขาย โดยการเพิ่มคุณค่าจากกิจกรรมการแปรสภาพวัตถุดิบเพื่อป้อนเข้าสู่ขั้นตอนการผลิต และขายในราคาที่สูงกว่าต้นทุนของวัตถุดิบ โดยมูลค่าที่เพิ่มขึ้นนี้แสดงให้เห็นถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้น โดยในกระบวนการผลิต เมื่อได้พิจารณาต้นทุนของกิจกรรมอย่างละเอียด เรียกว่า การวิเคราะห์โซ่คุณค่า (Value chain analysis) เพื่อกำหนดว่า กระบวนการใดเพิ่มคุณค่า และกระบวนการใดไม่เพิ่มคุณค่า โดยมีเป้าหมายหลัก คือ ความพยายามออกแบบกระบวนการใหม่ และกำจัดหรือทำให้กระบวนการที่ไม่เพิ่มคุณค่าเหลือน้อยที่สุด

บูรณะศักดิ์ มาดหมาย (2552) กล่าวว่า การที่จะสร้างคุณค่าอื่น ๆ หรือประโยชน์อื่นมา ประกอบกันให้เป็นประโยชน์สุดท้ายที่ลูกค้าต้องการ จะมีขั้นตอนของกระบวนการสร้างคุณค่าที่ต่อเนื่องกันเป็นทอด ๆ เหมือนห่วงโซ่ของกิจกรรมที่มีความเกี่ยวพันกัน เพื่อสร้างประโยชน์สุดท้ายในผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อนำส่งต่อไปให้ลูกค้า กระบวนการเหล่านี้เรียกว่า Value Chain หรือ โซ่แห่งคุณค่า การสร้างงานคุณภาพเพื่อที่จะสามารถสร้างผลผลิตให้เกิดขึ้นนั้น ในงานด้านต่าง ๆ องค์กรต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ เช่น ลูกค้าขององค์กรนั้นปกติแล้วเราจะพบว่า ลูกค้านั้นมักมีความต้องการเหมือนกันหมด การผลิตสินค้าเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าจึงไม่มีความหลากหลาย แต่ปัจจุบันลูกค้ามีความต้องการไม่เหมือนกัน ทำให้สินค้าในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อน ต้องคำนึงถึงความแตกต่างในการดำเนินชีวิต สภาพแวดล้อม การรับรู้ ฯลฯ การจัดการกระบวนการเป็นการจัดการกิจกรรมที่เปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (input) ให้เป็นผลิตภัณฑ์ เป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการผลิตหรือการบริการให้แก่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร กระบวนการแบ่งออกเป็น 2 กระบวนการ คือ กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยกิจกรรมหลักในการสร้างมูลค่า แบ่งออกเป็น 2 ชนิดใหญ่ ๆ คือ Primary activities หมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการผลิตสินค้า/บริการ โดยตรง การส่งมอบให้กับลูกค้า รวมทั้งบริการหลังการขาย และ Support activities ซึ่งหมายถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่คอยสนับสนุน หรือทำให้ Primary activities ดำเนินไปโดยสะดวกและมีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการรื้อปรับระบบ (Re-engineering) หรือ การรื้อปรับระบบ หมายถึง การพิจารณาหลักการพื้นฐานและการคิดแบบขึ้นใหม่ชนิดถอนรากถอนโคนของกระบวนการทาง

ธุรกิจ เพื่อมุ่งบรรลุผลลัพธ์ของการปรับปรุงอันยิ่งใหญ่ โดยใช้มาตรวัดผลการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และที่สำคัญได้แก่ ต้นทุน คุณภาพ การบริการ และความรวดเร็ว ซึ่งไม่ใช่แค่การจัดโครงสร้างองค์กรใหม่ (Restructuring) หรือการลดขนาดองค์กรให้เล็กลง (Downsizing) และไม่ใช่การจัดองค์กรให้มีขนาดระดับชั้นน้อยลงด้วย (Flat organization) ขั้นตอนสำคัญในการปรับระบบ จำแนกเป็น 4 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ 1) RETHINK หรือ การคิดใหม่ 2) REDESIGN หรือ การออกแบบใหม่ 3) RETOOL หรือ ต้องมีการปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ 4) RETRAIN หรือ การจัดการอบรมใหม่

วราพงษ์ ยอดชารี (2553) กล่าวถึงการปรับระบบว่าเป้าหมายของการปรับระบบ อาจกำหนดว่าเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ หรือเพิ่มคุณภาพ โดยการปรับระบบอาจมุ่งสร้างระบบใหม่ ที่มีผลให้คุณภาพดีขึ้น การทำการปรับระบบให้ได้ผลสำเร็จจำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานแบบเดิม แล้วหันมายอมรับและทำความเข้าใจกับแนวทางใหม่ ๆ ซึ่งการปรับระบบย่อมส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ ด้าน เช่น การตัดสินใจ เพราะปรับเปลี่ยนโครงสร้าง กระบวนการเป็นแนวราบมากขึ้น หรืองานถูกเปลี่ยนจากงานไม่ซับซ้อนมาเป็นงานที่มีหลายมิติ รูปแบบเนื้องาน จะเปลี่ยนจากงานง่าย ๆ มาเป็นงานที่มีคุณค่า และสาระมากขึ้น เป็นต้น

### แนวคิดแบบลีน

ถ้าเปรียบเทียบกับระบบลีน (Lean system) กับคน ก็หมายถึงคนที่มีร่างกายสมส่วน ปราศจากไขมัน ไชมัน แข็งแรง ว่องไว กระฉับกระเฉง ถ้าเปรียบเทียบกับองค์กร ก็หมายถึงองค์กรที่ ดำเนินการโดยปราศจากความสูญเปล่า (Waste) ในทุก ๆ กระบวนการ มีความสามารถในการ ปรับตัวตอบสนองความต้องการของตลาดและผู้รับผลงานได้ทันทั่วทั้งที่มีประสิทธิภาพเหนือคู่แข่ง ลีน (Lean) เป็นแนวคิดที่ใช้ทุกสิ่งทุกอย่างอย่างน้อยลง แต่ให้ได้ผลงานมากกว่า ผลงานที่ใกล้เคียงความ ต้องการของลูกค้ามากที่สุด สิ่งที่ลดน้อยลง คือ ความสูญเปล่า (Waste) เวลา ขั้นตอน การใช้แรงคน เครื่องมือ และพื้นที่ปฏิบัติงาน สิ่งที่เพิ่มมากขึ้น คือ ความรู้และความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ความ ยืดหยุ่นและขีดความสามารถขององค์กร ผลผลิต ความพึงพอใจของลูกค้า ความสำเร็จในระยะยาว

แนวคิดแบบลีน (Lean thinking) คือการเปลี่ยนจาก ความสูญเปล่า (Waste) ไปสู่คุณค่า (Value) ในมุมมองของผู้รับผลงาน ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไม่มีจุดจบ ลีน (Lean) ไม่ใช่เรื่องของ การทำงานให้หนักขึ้นหรือเร็วขึ้น แต่เป็นการค้นหาความสูญเปล่า และเปลี่ยนให้เป็นคุณค่าให้ ได้มากขึ้น ความสูญเปล่า (Waste) มี 7 ประการ ประกอบด้วย

1. ความสูญเสียจากการผลิตมากเกินไป (Over production waste) คือ ทรัพยากรแรงงาน และวัตถุดิบถูกใช้ไปโดยไม่ได้สนองตอบความต้องการของลูกค้า
2. ความสูญเสียจากการขนส่ง (Transportation waste) ระบบสินค้ามีความต้องการที่จะให้วัตถุดิบผ่าน โดยตรงจากผู้จัดหาไปสู่สายการผลิตที่จะใช้โดยทันที
3. ความสูญเสียจากการรอคอย (Waiting waste) รวมเวลาที่เสียเปล่าทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นการรอคอยวัตถุดิบ ข้อมูลข่าวสารอุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ ในระบบของสินค้า นั้นต้องการที่จะจัดหาและรองรับการผลิตหรือการบริการแบบทันเวลาพอดี (Just-in-time)
4. ความสูญเสียจากสินค้าคงคลัง (Inventory waste) วัตถุดิบ งานระหว่างกระบวนการ และสินค้าสำเร็จ สิ่งเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันกับการผลิตที่มากเกินไป
5. ความสูญเสียจากผลิตภัณฑ์บกพร่อง (Defects waste) บริการหรือสินค้าที่ผิดพลาด ทำให้เสียแหล่งวัตถุดิบ
6. ความสูญเสียจากการเคลื่อนไหว (Motion waste) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นมีสาเหตุมาจากเส้นทางการไหลของงานที่แย่มาก ผังโรงงานที่ไม่ดี การดูแลรักษาสถานที่ทำงาน และวิธีการทำงาน หรือรวมถึงกระบวนการผลิตที่แย่มาก
7. ความสูญเสียจากกระบวนการมากเกินไป (Overprocessing waste) งานที่ถูกนำกลับมาทำใหม่ (Reworking) ผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ ก็ตามที่ไม่สำเร็จถูกต้องภายในครั้งเดียว ชั้นประกอบที่ทำออกมาแล้วประกอบรวมยังไม่ได้ผลผลิตออกมา (Debarring) การตรวจสอบ (Inspecting) ชั้นส่วนที่ผลิตออกมาโดยใช้วิธีการควบคุมทางสถิติเพื่อให้จำนวนการตรวจสอบน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย (มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร, 2557)

แต่เดิมนั้น รัฐจะให้ความสำคัญกับ ผลผลิต หรืองานบริการที่มีให้กับประชาชนมากกว่า ผลลัพธ์ ซึ่งก็คือ ความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งต่างกับในภาคเอกชนที่จะให้ความสำคัญกับ ผลลัพธ์เป็นสำคัญ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบัน ภาครัฐให้หันมาให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ หรือความพึงพอใจของประชาชนมากขึ้น โดยปรับปรุงงานบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นผลมาจากการมี พ.ร.ฎ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 นั่นเอง ในอดีตนั้น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐจะเน้นที่เรื่องของ คน (Operator) โดยการทำให้แต่ละคนทำงานได้ง่ายขึ้น เร็วขึ้น ในปัจจุบัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับ กระบวนการ (Process) มากขึ้น โดยการมองภาพรวม และปรับปรุงทั้งกระบวนการให้ดีขึ้น และในอนาคต แนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ จะเน้นที่กระบวนการ (Process) และ ตัวองค์กร ซึ่งหมายถึงทุก ๆ คนในองค์กร โดยการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ และการพัฒนาบุคลากร และเน้นการมีส่วนร่วมของทุกคนใน

องค์กร ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งการสร้างความเป็นผู้นำ และผู้พัฒนาในองค์กร เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ซึ่งแนวคิดหนึ่งที่สามารถนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐได้ คือ แนวคิดของ Lean government หรือแนวคิดที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยลดความสูญเสียดังกล่าว (ทั้งในส่วนของภาครัฐและประชาชน เพื่อให้เหลือแต่เนื้อแท้ในการทำงานทั้งนี้ แนวคิดของ Lean government นั้นจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ซึ่งจะต้องมีน้ำหนักเท่าๆ กันจึงจะถือว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง 3 องค์ประกอบที่สำคัญนั้น ได้แก่

1. ประชาชน ได้รับประโยชน์สุข
2. กระบวนการ มีการลดความสูญเสียดังกล่าวในการทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงาน ไม่เป็นการสร้างภาระให้กับผู้ปฏิบัติงาน

สำหรับ ความสูญเสียดังกล่าว (Wastes) ตามแนวคิดของ Lean government ก็คือ กิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่าย (ให้กับภาครัฐและประชาชน) โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน (ในสายตาของประชาชน) การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Lean government จึงเป็นการทำงานในสิ่งที่เป็นเรื่องจริง ๆ โดยไม่เสียเวลาไปกับความสูญเสียดังกล่าว เพื่อให้เกิดเรื่องงานเท่าเดิมในเวลาที่สูงขึ้น หรือเกิดเรื่องงานมากขึ้นในระยะเวลาเท่าเดิม รวมทั้งการได้เรื่องงานมากขึ้นในเวลาที่สูงขึ้น

ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเสียดังกล่าว สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยี และไม่ใช้เทคโนโลยี การลดความสูญเสียดังกล่าวโดยใช้เทคโนโลยี จากการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government ทำให้เราสามารถนำ IT มาใช้เพื่อช่วยลดความสูญเสียดังกล่าวในการทำงานลงได้ และยังเป็นส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใส (Transparency) ในการปฏิบัติงานอีกด้วย อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไข หรือยกเลิกกฎหมายที่ไม่จำเป็นหรือเป็นอุปสรรค (Deregulation) และการ Privatization-Self Service หรือการที่ประชาชนใช้บริการด้วยตนเอง เช่น การสืบค้นข้อมูล หรือใช้บริการของภาครัฐผ่านระบบ Internet (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548)

### แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลปัจจุบันได้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ (e-Government) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจ จะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ขณะเดียวกันสามารถ

นำ ICT มาใช้ เพื่อทำการปฏิรูประบบบริหารองค์กรของรัฐให้ได้เป้าประสงค์ของการบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและบูรณาการการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน (พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พุทธศักราช 2554, 2554)

หลักการและรูปแบบของ e-Government หรือรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย หลักการที่เป็นแนวทาง 4 ประการคือ

1. สร้างบริการตามความต้องการของประชาชน
2. ทำให้รัฐและการบริการของรัฐเข้าถึงได้มากขึ้น
3. เกิดประโยชน์แก่สังคมโดยทั่วกัน
4. มีการใช้สารสนเทศที่ดีกว่าเดิม

ประเภทของ e-Government แบ่งกลุ่มตามผู้รับบริการของ e-Government ออกได้เป็น 4 ประเภท

1. G2G ภาครัฐสู่ภาครัฐด้วยกัน (Government to government) เป็นรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปมากของหน่วยราชการ ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยกระดาษและลายเซ็นต้นในระบบราชการเดิม จะมีการเปลี่ยนแปลงไปด้วยการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างเป็นทางการเพื่อเพิ่มความเร็วในการดำเนินการ ลดระยะเวลาในการส่งเอกสารและข้อมูลระหว่างกัน นอกจากนี้ยังเป็นการบูรณาการการให้บริการระหว่างหน่วยงานภาครัฐโดยการใช้การเชื่อมต่อโครงข่ายสารสนเทศเพื่อเอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) และการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน (Government data Exchange) ทั้งนี้รวมไปถึงการเชื่อมโยงกับรัฐบาลของต่างชาติ และองค์กรปกครองท้องถิ่นอีกด้วย ระบบงานต่าง ๆ ที่ใช้ในเรื่องนี้ ได้แก่ ระบบงาน Back Office ต่าง ๆ ระบบงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงินระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีกระบวนการในการลดแรงต่อต้านของบุคลากรที่คุ้นเคยกับการทำงานในระบบเดิมด้วย

2. G2C ภาครัฐสู่ประชาชน (Government to citizen) เป็นการให้บริการของรัฐบาลสู่ประชาชนโดยตรง โดยที่บริการดังกล่าว ประชาชนจะสามารถดำเนินธุรกรรมโดยผ่านเครือข่ายสารสนเทศของรัฐ เช่น การชำระภาษี การจดทะเบียน การจ่ายค่าปรับ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประชาชนกับผู้ลงคะแนนเสียงและการค้นหาข้อมูล

ของรัฐที่ดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ เป็นต้น โดยที่การดำเนินการต่าง ๆ นั้นจะต้องเป็นการทำงานแบบ Online และ Real Time มีการรับรองและการโต้ตอบที่มีปฏิสัมพันธ์

3. G2B ภาครัฐสู่ภาคธุรกิจ (Government to business) เป็นการให้บริการภาครัฐกิจเอกชน โดยที่รัฐจะอำนวยความสะดวกต่อภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมให้สามารถแข่งขันกันโดยความเร็วสูง มีประสิทธิภาพ และมีข้อมูลที่ถูกต้องอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส เช่น การจดทะเบียนทางการค้า การลงทุน และการส่งเสริมการลงทุน การจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ การส่งออกและนำเข้า การชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก

4. G2E ภาครัฐสู่ภาคข้าราชการและพนักงานของรัฐ (Government to employee) เป็นการให้บริการที่จำเป็นของพนักงานของรัฐกับรัฐบาล โดยที่จะสร้างระบบเพื่อช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน และการดำรงชีวิต เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ ระบบการพัฒนาศักยภาพภาครัฐ เป็นต้น

สหรัฐ ปูคำ (2556) กล่าวถึงเงื่อนไขการพัฒนา e-Government โดยมีผลสำเร็จตรงกับความต้องการของประชาชน e-Government จะต้องมีการพัฒนา ใช้ประโยชน์ และบังคับใช้นโยบาย กฎหมาย และกฎระเบียบอื่นใดที่จำเป็นต่อการสนับสนุนการทำงานของสังคมและเศรษฐกิจใหม่ ที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นกลไกในการขับเคลื่อนมากขึ้น โดยสังคมดิจิทัล เป็นสังคมและชุมชนที่ก้าวหน้าทางวิชาการ ที่ประชาคมในกลุ่มสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับชีวิตประจำวัน ในการทำงาน และความบันเทิง ตลอดจนมีความสามารถในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ แต่ปัจจุบันก็ยังมีประชาชนกลุ่มที่ไม่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต ทำให้ประชาชนกลุ่มนี้คือโอกาสและไม่สามารถเข้าถึงบริการ ดังนั้น e-Government จะต้องเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนจำนวนมาก ให้เข้าถึงบริการของรัฐ เพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน และปรับกระบวนการทัศน์ (Paradigm Shift) ของระบบราชการต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

## แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ การพัฒนาและปฏิรูประบบราชการ

### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพ

ดวงรัตน์ เรืองอุไร (2555) ได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพว่า การจัดการคุณภาพโดยรวม หรือ TQM (Total Quality Management) เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ความร่วมมือของพนักงานทั่วทั้งองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ TQM จึงเป็นแนวทางที่หลายองค์กรนำมาใช้ปรับปรุงงาน ระบบ TQM เป็นระบบที่มองภาพรวมทั้งองค์กร ระบบนี้ลูกค้าจะเป็นผู้

กำหนดมาตรฐานหรือความต้องการ เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำ ความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มี ความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดองค์กร ในระบบนี้ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการ นำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

จรี วัชรวงษ์ (2554) ได้กล่าวถึงการจัดการคุณภาพกับภาวะผู้นำว่า ในการบริหารองค์กร แต่ละองค์กรนั้น ผู้นำองค์กรคือปัจจัยที่สำคัญที่จะพาองค์กรนั้น ๆ ให้ก้าวผ่านปัญหาและอุปสรรค ต่าง ๆ และมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากผู้นำจะมีความพร้อม ด้านความรู้ ความสามารถ ประกอบกับความชำนาญเฉพาะตนตามตำแหน่งแล้วก็ไม่เพียงพอ เพราะการบริหารงานนั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์อยู่ด้วยกัน ดังนั้นจึงเป็นความจำเป็นที่ผู้นำองค์กร จะต้องมีหลักการและนวัตกรรมในการบริหารจัดการ ควบคู่ไปกับคุณธรรมจริยธรรมด้วย ซึ่งต้อง ค้นคว้า ศึกษาเรียนรู้และเลือกสรรเอาหลักการ ทฤษฎีการบริหารงาน ที่พิจารณาแล้วว่าดีและ เหมาะสมกับบริบทขององค์กร นำมาประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย และสอดคล้องกับความต้องการของสังคมและประเทศชาติต่อไป ซึ่งนอกจากหลักการบริหารที่ดี แล้ว สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือความมีภาวะผู้นำขององค์กรนั่นเอง และเมื่อกล่าวถึงหลักการ บริหารจัดการที่ดีก็มีอยู่หลายทฤษฎีด้วยกันแต่ในที่นี้ขอนำหลักการบริหารที่กำลังเป็นที่นิยมคือการ บริหารคุณภาพโดยรวม (TQM : Total Quality Management) มาเชื่อมโยงกับภาวะผู้นำในการจะ นำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรหรือหน่วยงานให้ประสบผลสำเร็จมีประสิทธิภาพและสร้างความพึง พอใจแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยรวมต่อไป

## 2. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบราชการ

อักรพงษ์ เขียวแจ่ม (ม.ป.ป.) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ว่าเป็น แนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐ และยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ โดยการให้บริการที่มี คุณภาพแก่ประชาชน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และรัฐควรทำบทบาทเฉพาะที่ รัฐทำได้ดีเท่านั้น

## 3. แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการ

ประเทศไทยได้ปฏิรูประบบราชการมาตามลำดับ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั้งภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งการปฏิรูประบบราชการไม่ใช่ เป็นเรื่องใหม่ เพราะก่อนหน้านี้ทุกประเทศในโลก ต่างก็มีการปฏิรูประบบราชการให้เอื้อต่อการ พัฒนาประเทศมาแล้วทั้งสิ้น โดยมีการทดลองใช้วิธีการหลายรูปแบบ เริ่มจากแนวความคิดการ

ประดิษฐ์คิดค้นระบบใหม่ (Reinventing government) แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับรื้อระบบใหม่ (Reengineering) แนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากการรื้อปรับโครงสร้าง ระบบงานขององค์กรเอกชน ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ประสบความสำเร็จเห็นผลเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมุ่งเน้นปรับเปลี่ยนระบบเดิมโดยสิ้นเชิง ต่อมาได้เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับการลดกำลังคนภาครัฐ (Downsizing) แนวความคิดเกี่ยวกับการแปรรูปองค์การภาครัฐ เนื่องจากทุกประเทศต่างประสบปัญหาการขาดประสิทธิภาพขององค์การภาครัฐและการใช้จ่ายเงินภาครัฐไปเพื่อค่าตอบแทนของข้าราชการที่มีมากจนเกินไป จึงมาใช้แนวความคิดดังกล่าว (สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์, 2558)

พิชุกรณ กิตติคุณ (2557) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการว่า การปฏิรูประบบราชการมีความละเอียดอ่อนและเป็นเรื่องใหญ่การจะปฏิรูประบบราชการให้ประสบผลสำเร็จจะต้องปฏิรูปการเมือง หรือปฏิรูปประเด็นปัญหาของประเทศด้านอื่น ๆ ไปพร้อม ๆ กันด้วย โดยมุ่งเน้นขับเคลื่อนไปยังทุกส่วนราชการและพัฒนาระบบราชการให้เกิดความฉับไวและต่อเนื่อง โดยต้องให้การบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพ มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ให้ข้าราชการมีความเป็นมืออาชีพและมีความรับผิดชอบต่อสังคม เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรของรัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุดโดยทำให้เกิดความคุ้มค่า ส่งผลให้ลดความสิ้นเปลืองงบประมาณลดขั้นตอนการทำงาน วางระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ มีการประสานงานร่วมมือกันจากส่วนกลางส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น สร้างเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ยกกระดับความโปร่งใสโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและกฎหมาย สามารถตรวจสอบได้ลดการทุจริตและประพฤติมิชอบ สร้างความพร้อมของข้าราชการไทยเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน รวมทั้งมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อให้มีการขับเคลื่อนการทำงานทุกภาคส่วนและเกิดผลเป็นรูปธรรมโดยเร็ว ทั้งนี้ การนำหลักการบริหารที่มีรูปแบบที่เหมาะสม มีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติมาเป็นตัวแบบในการบริหารราชการแผ่นดิน จะทำให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชัยนันต์ แหววเลี่ยม (2553) ได้ศึกษาปัญหาการอนุญาตให้ใช้วิทยุคมนาคมสำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยใช้เทคนิคเดลฟาย ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ใช้วิทยุคมนาคมเพื่อการติดต่อสื่อสารสำหรับการบริหารงานภายในหน่วยงาน และสนับสนุนการบริการสาธารณะในด้านรักษาความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน การขนส่ง ตลอดจนพัฒนาด้านเศรษฐกิจและสังคม การอนุญาตให้ใช้วิทยุคมนาคม ซึ่งประกอบไปด้วย การอนุญาตให้ใช้ความถี่วิทยุ ตั้งสถานีวิทยุคมนาคม และใช้เครื่องวิทยุคมนาคม ตามเงื่อนไขที่กำหนดนั้น พบ



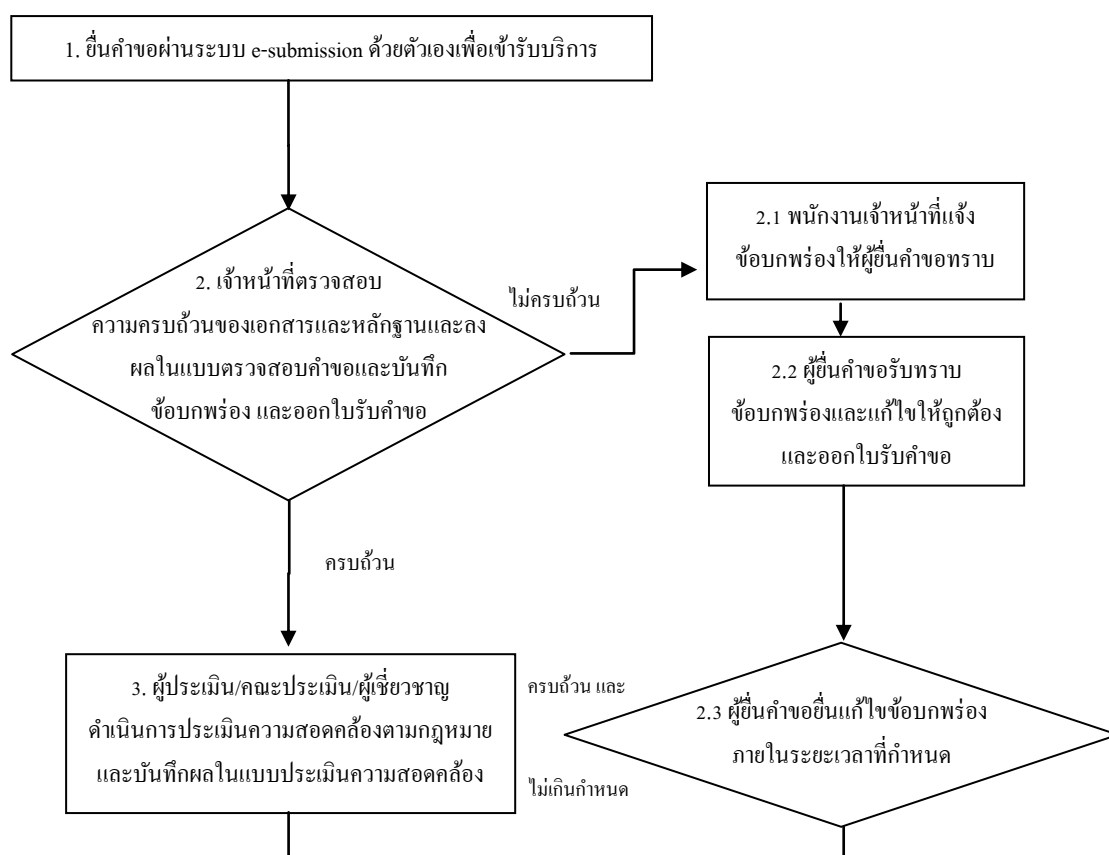
ปัญหาของการอนุญาตให้ใช้วิทยุคมนาคมสำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สืบเนื่องมาจากสาเหตุ การจัดสรรความถี่วิทยุให้กับหน่วยงาน แต่เดิม ให้กรรมสิทธิ์ถือครองความถี่โดยไม่มีกำหนด ระยะเวลา ทำให้มีความถี่วิทยุบางส่วนที่ครอบครองไว้ไม่ได้ใช้งาน เกิดความไม่คุ้มค่าในการใช้ คลื่นความถี่ วิธีการอนุญาตให้ใช้วิทยุคมนาคม ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่มากขึ้นของ หน่วยงาน การพัฒนาบุคลากรไม่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีวิทยุคมนาคม กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง จากประเด็นปัญหาดังกล่าว เพื่อให้การบริหารคลื่นความถี่เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพ สมควรมีการบริหารจัดการคลื่นความถี่ใหม่ให้สามารถนำความถี่วิทยุมาใช้งาน ได้อย่างคุ้มค่า สมเหตุสมผล มีคุณภาพที่เป็นธรรม ปรับเปลี่ยนวิธีการอนุญาตให้ใช้วิทยุคมนาคม ให้เหมาะสมกับความต้องการของหน่วยงานที่เพิ่มมากขึ้น และพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีวิทยุคมนาคม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในระดับสากล เพื่อ รองรับการพัฒนาด้านวิทยุคมนาคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงลดถึงการบังคับใช้ กฎหมายในการกำกับดูแลการใช้วิทยุคมนาคมอย่างเหมาะสม

ประนอม วิไลรัตน์ (2547) ได้ศึกษาการออกคำสั่งทางปกครองเพื่อปิดสถานพยาบาลและ เพิกถอนใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 โดยการศึกษาจากผู้ศึกษามี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหลักกฎหมายและปัญหากฎหมายในส่วนที่เกี่ยวกับการออกคำสั่งทาง ปกครองและการเพิกถอนใบอนุญาต เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงกำหนดแนวทาง ขึ้นตอน การปิดสถานพยาบาลและการเพิกถอนใบอนุญาตที่ชัดเจน เหมาะสมและเป็นธรรม ผล การศึกษาทำให้ได้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายโดยการวาง หลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อลดการใช้ดุลพินิจในการพิจารณา และปรับปรุง ขึ้นตอนตามกฎหมาย คือ ให้ปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติเกี่ยวกับระบบอุทธรณ์คำสั่งทางปกครอง

พิพัทธ์ ศรีเมือง (2542) ได้ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบ มาตรฐาน ISO 9002 ของ บริษัท มาโค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหาการดำเนินงานภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO 9002 และแนวทางการแก้ปัญหาการ ดำเนินงานของบริษัท โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม การ ประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ วิเคราะห์ปัญหาในบริษัท ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาในการดำเนินงานของ บริษัท เกิดจากปัญหาภายในองค์กร ได้แก่ พนักงานขาดวัฒนธรรมในการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ โครงสร้างบริษัทไม่มีการแบ่งอำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่ชัดเจน ขาดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการ ทำงานที่มีคุณภาพ และปัญหานอกองค์กร ได้แก่ คู่แข่งขันเป็นธุรกิจข้ามชาติมีทุนและ เทคโนโลยีสูง ปัญหาเศรษฐกิจของชาติยังมีมาก

มีแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินงานเชิงนโยบาย โดยการกำหนดภารกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ และนโยบายคุณภาพ และประกาศให้พนักงานได้รับทราบและปฏิบัติตามจัดทำผังโครงสร้างบริษัทที่แสดงสายการบังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ จัดสรรทรัพยากรให้พอเพียงในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ แต่งตั้งคณะกรรมการมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และการแก้ปัญหาในเชิงปฏิบัติการ โดยการขอความช่วยเหลือจากกระทรวงอุตสาหกรรมภายใต้โครงการฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จัดทำโครงการเพื่อพัฒนาเว็บไซต์ในนามบริษัท บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รณรงค์ปลูกจิตสำนึกการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ดำรงทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการทำงานที่มีคุณภาพและของบประมาณจัดซื้อ ทั้งนี้ การพัฒนาระบบบริหารของบริษัท จะประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยความมุ่งมั่นที่จะแก้ไขในสิ่งที่ไม่ได้มาตรฐานอย่างต่อเนื่องและจริงจัง และการมีวัฒนธรรมการทำงานที่ถูกต้องและมีคุณภาพสูง ทั้งจากฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ

หลังจากที่ผู้วิจัยศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยต่าง ๆ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ตามทฤษฎี เพื่อพัฒนาให้เหมาะสมตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ได้ ดังนี้





ภาพที่ 3 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามทฤษฎี

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มผู้เชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และ ประชาชนผู้รับบริการ เพื่อค้นหาข้อมูลประกอบการศึกษาการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์ อาหารที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณา อนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 รวมถึงสถานการณ์การขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนัก อาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และใช้เทคนิคกึ่งเดลฟาย (Semi-delphi technique) ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการ ดังนี้

1. ประชากร
2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัย

## ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มประชากร ดังนี้

1. พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใน สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งมีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 95 คน
2. ประชาชนผู้มารับบริการของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งในที่นี้ไม่สามารถระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน

## กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษา มีจำนวน 24 คน โดยเลือกศึกษาจากกลุ่มประชากรที่มีความเกี่ยวข้องกับ งานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร การพัฒนางานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร พนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และประชาชนผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักได้ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน 12 คน ได้แก่
  - 1.1 ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยของอาหารและการบริโภคอาหาร จำนวน 1 คน
  - 1.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานอาหาร จำนวน 1 คน
  - 1.3 หัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด จำนวน 1 คน
  - 1.4 นักวิชาการอาหารและยา และเภสัชกร กลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด สำนักอาหาร จำนวน 9 คน

2. กลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวน 12 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ มี 2 เครื่องมือ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์ (คำถามปลายเปิด) ผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับวิธีการ และสถานการณ์ของการขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และข้อกำหนด เงื่อนไขเกี่ยวกับการอนุญาต และรวมถึงแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมและทบทวนข้อมูลต่าง ๆ มาจัดทำเป็นประเด็นคำถามปลายเปิดตามกรอบแนวคิดของการศึกษา และผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งจะใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก วัตถุประสงค์ของการใช้แบบสัมภาษณ์นี้เพื่อที่จะเปิดโอกาสให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ ซึ่งจะเป็แนวทางในการออกแบบกระบวนการใหม่ในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และสร้างแบบสอบถามปลายปิดในขั้นตอนต่อไป

2. แบบสอบถาม (คำถามปลายปิด) หรือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามจากคำตอบของแบบสัมภาษณ์ข้างต้น โดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญไปที่การพัฒนาขั้นตอน กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เป็นการส่งแบบสอบถามเข้าไปยังกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเดิม เพื่อให้แสดงความคิดเห็นในลักษณะของการจัดระดับความสำคัญในคำถามแต่ละข้อ นอกจากนี้ยังสามารถเขียนคำแนะนำเพิ่มเติมได้อีกด้วย ซึ่งในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีการส่งแบบสอบถามจำนวน 1 รอบ เนื่องจากมีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ผู้วิจัยศึกษาเอกสาร ข้อมูล แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสัมภาษณ์

2. ผู้วิจัยเตรียมความรู้ในเรื่องระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากตำรา และการขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิด้าน

การวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย อันจะนำไปสู่การศึกษาที่ถูกต้อง และครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด

3. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ เครื่องบันทึกเสียงขนาดเล็ก สมุดบันทึก ปากกากล้องถ่ายภาพ

4. ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสองกลุ่ม โดยจากการศึกษาเอกสาร ข้อมูลกระบวนการขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างเป็นคำถามให้ครอบคลุมตามขอบเขตของการวิจัยที่ต้องการศึกษา เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ลักษณะของคำถามจะเป็นประเภทคำถามปลายเปิด ซึ่งมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ ดังนี้

4.1 สำหรับกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร มีโครงสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ดังนี้

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

4.1.2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1. แนวทางการกำกับดูแลผลิตภัณฑอาหารที่มาขออนุญาตเป็นอย่างไร
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระบบนัดหมายล่วงหน้าของสำนักอาหาร
3. หากมีข้อบกพร่องของเอกสารที่ผู้รับบริการนำมายื่น เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันที พร้อมนัดหมายให้นำมาส่งภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่นำมาส่งเจ้าหน้าที่สามารถส่งคืนเอกสารได้ทันที ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้
4. เมื่อเอกสารครบถ้วน ท่านต้องพิจารณาคำขอให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้อย่างไร
5. เมื่อพิจารณาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ขออนุญาตทราบภายใน 7 วัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร

1. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารอย่างไร

4.2. สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีโครงสร้างคำถามในการสัมภาษณ์ดังนี้

4.2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ ประสบการณ์ในการรับบริการ ผลิตภัณฑ์ที่ขออนุญาต

4.2.2 คำถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของ สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1. การขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารกับสำนักอาหารในภาพรวม เป็นอย่างไร
2. การติดต่อขอรับบริการขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารกับสำนักอาหาร ต้องเข้าระบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่อนัดหมายก่อน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
3. เมื่อมารับบริการ ตามวันและเวลาที่กำหนด ท่านสามารถรับทราบข้อบกพร่องของเอกสารท่านทันที และหากเอกสารบกพร่อง ท่านสามารถนำมาเพิ่มเติมได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
4. เมื่อท่านส่งเอกสารครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่จะพิจารณาคำขออนุญาตของท่านให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้
5. เมื่อคำขออนุญาตของท่านพิจารณาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งให้ท่านทราบภายใน 7 วัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

1. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารอย่างไร

5. หลังจากได้รวบรวมข้อคิดเห็นต่าง ๆ จากแบบสัมภาษณ์ข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับมาพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร แล้วสร้างคำถามขึ้นใหม่ในรูปแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่เหมาะสม ตาม

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 และนำไปใช้กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเดิม โดยใช้แบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ กำหนดค่าน้ำหนัก ดังนี้

- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยน้อยที่สุด
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยน้อย
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยมาก
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยมากที่สุด

### การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยการหาคุณภาพของเครื่องมือวัดทั้งหมด ซึ่งต้องขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. นางสาวอรสุรางค์ ชีระวัฒน์ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบ สำนักอาหาร สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยา

3. นางตรีรัตน์ รุ่งโรจน์ชัยพร ที่ปรึกษาสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ในการตรวจสอบคุณภาพและความสอดคล้องในประเด็นเนื้อหาสาระตามองค์ประกอบของแบบสอบถาม เพื่อให้เกิดความตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ IOC (Index Of Consistency) เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad \text{IOC หรือ CVI} &= \frac{R}{N} \\ \text{เมื่อ} \quad R &= \text{คะแนนรวมที่ผู้ทรงคุณวุฒิทุกคนให้} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

โดยคำถามแต่ละข้อต้องมีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 มาใช้เป็นข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ซึ่งผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ จำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร มีข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ มีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 ทุกข้อ
2. แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร มีข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ มีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 ทุกข้อ



## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้แบ่งวิธีการเข้าถึงข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร (Review data)

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เบื้องต้นด้วยการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลในการสร้างคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และกำหนดขอบเขต เนื้อหา ให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร บทความ หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field data)

2.1 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แบบตัวต่อตัวเพื่อเปิดเผยสิ่งจูงใจ ความเชื่อ ทศนคติของผู้ตอบ โดยการกำหนดคำถามออกเป็นประเด็นให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับเรื่องที่ท้าววิจัย ก่อนเริ่มการทำการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้แสดงถึงวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ ข้อมูลต่างๆของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และข้อกำหนดต่าง ๆ ของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขออนุญาตในการจดบันทึกและบันทึกเสียง ระหว่างการสัมภาษณ์ผู้วิจัยได้มีปฏิสัมพันธ์แบบต่อหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนและแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ โดยจะใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 60-90 นาที ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความร่วมมือของผู้ให้สัมภาษณ์ การสัมภาษณ์แต่ละรายจะทำการสัมภาษณ์จนกว่าจะไม่พบข้อสงสัยหรือไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น ที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว (Data saturation) จึงหยุดการสัมภาษณ์

2.2 ในขณะที่สัมภาษณ์ผู้วิจัยจะใช้การจดบันทึกสรุปสั้น ๆ เฉพาะประเด็นที่สำคัญ และเมื่อจบการสัมภาษณ์จะทำการบันทึกข้อมูลอื่น ๆ ทันทันที เช่น ลักษณะท่าทาง ลักษณะน้ำเสียง ตามความเป็นจริงโดยไม่มีการตีความ นอกจากนี้ยังได้บันทึกเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึก หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้วิจัยขณะที่รวบรวมข้อมูล ซึ่งการเขียนบันทึกสรุปสั้น ๆ ดังกล่าวมีประโยชน์สำหรับผู้วิจัยในการมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มหัวข้อสรุป

2.3 ข้อมูลจะถูกนำมาทำการบันทึกและถอดเทปรายวัน เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลที่ไม่ชัดเจนหรือไม่ครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาเพิ่มเติมในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป และข้อมูลที่ได้นำ

ผู้วิจัยจะนำมาถอดเทปคำต่อคำ ประโยคต่อประโยค แล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง ด้วยการฟังเทปบันทึกเสียงซ้ำ

2.4 นอกจากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) แล้ว ผู้วิจัยยังใช้การสังเกต (Observation) ร่วมด้วย โดยการเดินสำรวจสภาพและลักษณะการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อนำข้อมูลไปศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

## การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ และเกณฑ์พิจารณาความสอดคล้อง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

1.1 นำข้อมูลที่ได้จากการถอดความจากเครื่องบันทึกเสียงและการบันทึกภาคสนาม มาพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาหลาย ๆ ครั้ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในภาพรวมของข้อมูลที่ได้และพิจารณาประเด็นที่สำคัญ

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการแยกแยะออกเป็น ประเด็นต่าง ๆ เพื่อรวบรวมสภาพปัญหา แนวทางและข้อเสนอแนะจากกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

#### 2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม

จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะวิเคราะห์หาค่าร้อยละ มัชยฐาน ฐานนิยม ความแตกต่างระหว่างค่ามัชยฐานและค่าฐานนิยม และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ แล้วนำมาแปลผลความสอดคล้องกันของความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

#### 3. การวิเคราะห์องค์ประกอบขั้นตอนกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ผู้วิจัยพิสูจน์ขั้นตอนของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ

### สถิติที่ใช้ในงานวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่ามัชยฐาน (Median, Me) และ ฐานนิยม (Mode, Mo) และใช้ ความแตกต่างระหว่างค่ามัชยฐานและฐานนิยม (Mo & Me) กับใช้ พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile range, Q3 – Q1) เป็นตัววัดความเบี่ยงเบน

### เกณฑ์พิจารณาความสอดคล้อง

เกณฑ์พิจารณาความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญนั้น จะพิจารณาดังนี้

1. ร้อยละ (Percentage) ผู้วิจัยจะนำความถี่ (Frequency) จากจำนวนผู้เลือกตอบว่าเป็นกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่พึงประสงค์ หรือ ไม่พึงประสงค์ มาคำนวณหาค่าร้อยละ ร้อยละที่คำนวณได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แปลความหมายตามเกณฑ์ ดังนี้

100.00	หมายถึง กระบวนการที่พึงประสงค์ หรือ ไม่พึงประสงค์ มากที่สุด
90.10 – 99.00	หมายถึง กระบวนการที่พึงประสงค์ หรือ ไม่พึงประสงค์ มาก
80.10 – 89.00	หมายถึง กระบวนการที่พึงประสงค์ หรือ ไม่พึงประสงค์ ปานกลาง
65.00 – 80.00	หมายถึง กระบวนการที่พึงประสงค์ หรือ ไม่พึงประสงค์ น้อย

เกณฑ์ความสอดคล้องของกระบวนการที่พึงประสงค์ และ ไม่พึงประสงค์ พิจารณาจากค่าความถี่ ตั้งแต่ 90.10 ขึ้นไป แสดงว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นสอดคล้องกัน หากพบว่ามีค่าความถี่น้อยกว่า 90.10 แสดงว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็น ไม่สอดคล้องกัน

2. มัชฌิม (Median) มัชฌิมที่คำนวณได้จากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก แปลความหมายตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ดังนี้

4.51-5.00	หมายถึง แนวโน้มตามข้อความที่เห็นด้วยมากที่สุด
3.51-4.50	หมายถึง แนวโน้มตามข้อความที่เห็นด้วยมาก
2.51-3.50	หมายถึง แนวโน้มตามข้อความที่เห็นด้วยปานกลาง
1.51-2.50	หมายถึง แนวโน้มตามข้อความที่เห็นด้วยน้อย
1.00-1.50	หมายถึง แนวโน้มตามข้อความที่เห็นด้วยน้อยที่สุด

2. ฐานนิยม (Mode) ผู้วิจัยจะคำนวณค่าฐานนิยมของแต่ละข้อความ แล้วนำมาหาค่าความแตกต่างระหว่างค่ามัชฌิม กับค่าฐานนิยม โดยกำหนดว่า ค่าของความแตกต่างระหว่างค่ามัชฌิมกับฐานนิยม ไม่เกิน 1.0 แสดงว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกับข้อความนั้น

3. พิสัยระหว่างควอไทล์ (Interquartile range) ผู้วิจัยคำนวณหาค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ โดยคำนวณค่าความแตกต่างระหว่าง ควอไทล์ที่ 3 กับควอไทล์ที่ 1 ( $Q_3 - Q_1$ ) ถ้าข้อความใด ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ มีค่าตั้งแต่ 1.5 ลงมา แสดงว่า ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีต่อข้อความนั้นสอดคล้องกัน และถ้าพิสัยระหว่างควอไทล์ ( $Q_3 - Q_1$ ) ของข้อความใด มีค่ามากกว่า 1.5 แสดงว่าความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีต่อข้อความนั้น ไม่สอดคล้องกัน

ผู้วิจัยจะสรุปความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการนำข้อความที่มีค่า ร้อยละตั้งแต่ 90.00 ขึ้นไป ค่ามัชฌิมตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไปมาจัดกลุ่ม เนื่องจากผู้วิจัยต้องการ

พิจารณาเกณฑ์ความเป็นไปได้ระดับมากขึ้นไป, ผลต่างระหว่างค่ามัธยฐาน และฐานนิยมไม่เกิน 1.0 และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ตั้งแต่ 1.5 ลงมา สรุปอภิปรายผลต่อไป

### ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้นำมาตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล (Trustworthiness) ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์สร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ให้สัมภาษณ์ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจในตัวผู้วิจัย ซึ่งจะมีผลต่อความถูกต้องและเป็นจริงของข้อมูล
2. การยืนยันความถูกต้องของข้อมูล (Member checking) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ที่ได้จับบันทึกอย่างละเอียดและอธิบายอย่างชัดเจนนำกลับไปให้ผู้ให้สัมภาษณ์ยืนยันความถูกต้องของข้อมูลว่าข้อมูลเป็นจริงตรงกับความรู้สึกของผู้ให้สัมภาษณ์หรือไม่
3. ตรวจสอบความไว้วางใจได้ของข้อมูล (Dependability) โดยการนำข้อมูลไปตรวจสอบกับอาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์เพื่อยืนยันความถูกต้องตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา
4. ความสามารถในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ (Transferability) โดยการเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูล และบริบทที่ต้องการศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัยในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน
5. การยืนยันผลการวิจัย (Conformability) โดยการที่ผู้วิจัยจะเก็บเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรวิจัยไว้เป็นอย่างดีพร้อมสำหรับการตรวจสอบ (Audit trail) เพื่อยืนยันว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีความลำเอียงหรือเกิดจากการคิดขึ้นของผู้วิจัย

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา นำเสนอผลการศึกษาวิจัย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร การสังเกต และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารในปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ตอนที่ 3 การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และผลวิเคราะห์ความสอดคล้องกันของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการสื่อความหมายของการนำเสนอผลการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ในการนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

(G-01) – (G-12) แทนกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

(C-01) – (C-12) แทนกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักงานอาหาร

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

G-01 เพศชาย อายุ 59 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การอาหาร ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยาชำนาญการพิเศษ ดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด สำนักงานอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลภารกิจภายในกลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด การอนุญาตสถานที่ผลิต/ นำเข้าอาหาร การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และการอนุญาตโฆษณาอาหาร ซึ่งเป็นผู้พัฒนาและกำหนดแนวทางการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 2 ปี และผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ก่อนดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาดนั้น ได้เคยปฏิบัติงานในกลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาดมานานกว่า 30 ปี อีกด้วย

G-02 เพศหญิง อายุ 31 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา ปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาผลิตภัณฑ์อาหาร กลุ่มประเภท ผลิตภัณฑ์อาหารทารกและเด็กเล็ก อาหารทางการแพทย์ และอาหารที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ อีกทั้งยังทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะทำงานพิจารณาระบบการขออนุญาตสถานที่ผลิต/ นำเข้า ผลิตภัณฑ์และโฆษณาอาหารด้วย โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 1 ปี

G-03 เพศหญิง อายุ 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา ปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาอนุมัติสูตรส่วนประกอบของอาหาร การใช้วัตถุเจือปนอาหาร และพัฒนารวบรวมฐานข้อมูลที่ใช้ในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 9 ปี

G-04 เพศหญิง อายุ 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านเภสัชศาสตร์ ตำแหน่งเภสัชกร ชำนาญการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาผลิตภัณฑ์อาหาร กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์อาหารทารกและเด็กเล็ก อาหารทางการแพทย์ และอาหารที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 12 ปี

G-05 เพศหญิง อายุ 36 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา ชำนาญการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท เครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท ไอศกรีม นม โคน นมปรุงแต่ง นมเปรี้ยว และผลิตภัณฑ์ของนม โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 12 ปี

G-06 เพศหญิง อายุ 37 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ด้านพิษวิทยาทางอาหารและโภชนาการ ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา ชำนาญการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์ประเภทอาหารสำหรับผู้ที่ต้องการควบคุมน้ำหนัก และกลุ่มวัตถุเจือปนอาหาร โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 7 ปี

G-07 เพศหญิง อายุ 36 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา ชำนาญการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่ต้องยื่นจดทะเบียนอาหาร และแจ้งรายละเอียดอาหารทั้งหมด เช่น ชา ชาสมุนไพร กาแฟ ลูกอม อาหารสำเร็จรูป ที่พร้อมบริโภคทันที วัตถุแต่งกลิ่นรส น้ำมันและไขมัน แยม ขนมอบัง เป็นต้น โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 12 ปี

G-08 เพศหญิง อายุ 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา ชำนาญการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการส่งเสริมและพัฒนาประสิทธิภาพการกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด พัฒนากลไกการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร รวมถึงการเสนอแนวทางและขั้นตอนการอนุญาตที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อผู้บริหาร เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบริการภาครัฐด้านการอนุญาตสถานที่ผลิต/ นำเข้าอาหาร การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และการอนุญาตโฆษณาอาหาร โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 16 ปี

G-09 เพศหญิง อายุ 48 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา ชำนาญการพิเศษ ดำรงตำแหน่งหัวหน้างานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการกำกับดูแลการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารให้มีประสิทธิภาพ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 2 ปี และผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ก่อนดำรงตำแหน่งหัวหน้างานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารนั้น ได้เคยปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมาแล้วเป็นเวลา 22 ปี

G-10 เพศหญิง อายุ 32 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ด้านเภสัชศาสตร์ ตำแหน่งเภสัชกร ปฏิบัติการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาผลิตภัณฑ์อาหาร กลุ่มประเภทผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร รอยัลเซลล์และผลิตภัณฑ์รอยัลเซลล์ โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 1 ปี

G-11 เพศหญิง อายุ 59 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ด้านอาหารและโภชนาการ ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา เชี่ยวชาญ ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยของอาหารและการบริโภคอาหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร เสนอนโยบายด้านการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์อาหาร ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์อาหารและการบริโภคอาหาร หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยตรงคือ เป็นผู้ลงนามอนุญาต หรือไม่อนุญาต ผลิตภัณฑ์อาหารกลุ่มอาหารควบคุมเฉพาะ ที่มีความเสี่ยงในการเกิดอันตรายจากการบริโภคสูง โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 5 ปี และผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ก่อนดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยของอาหารและการบริโภคอาหารนั้น ได้เคยดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด และเคยปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมาแล้วเป็นเวลา 30 ปี

G-12 เพศหญิง อายุ 58 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา เชี่ยวชาญ ดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานอาหาร มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพิจารณาความปลอดภัยและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์อาหาร เสนอและปรับกฎหมายเกี่ยวกับมาตรฐานอาหาร รวมถึงการเสนอแนวทางการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์อาหารด้วย โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่นี้เป็นระยะเวลา 2 ปี และผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ก่อนดำรงตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐานอาหารนั้น ได้เคยดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด และเคยปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมาแล้วเป็นเวลา 30 ปี

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

รหัส	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	ตำแหน่ง	ประสบการณ์ (ปี)
G-01	ชาย	59	ปริญญาตรี	นักวิชาการอาหารและยา/ หัวหน้ากลุ่มกำกับดูแล ก่อนออกสู่ตลาด	2
G-02	หญิง	31	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา	1

G-03	หญิง	35	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา	9
G-04	หญิง	35	ปริญญาตรี	เภสัชกร	12
G-05	หญิง	36	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา	12
G-06	หญิง	37	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา	7
G-07	หญิง	36	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา	12
G-08	หญิง	40	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา	16
G-09	หญิง	48	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา/ หัวหน้างานอนุญาต ผลิตภัณฑ์อาหาร	2
G-10	หญิง	32	ปริญญาตรี	เภสัชกร	1
G-11	หญิง	59	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา/ ผู้เชี่ยวชาญด้านความ ปลอดภัยของอาหารและ การบริโภคอาหาร	5
G-12	หญิง	58	ปริญญาโท	นักวิชาการอาหารและยา/ ผู้เชี่ยวชาญด้านมาตรฐาน อาหาร	2

จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าว เป็นเพศหญิงจำนวน 11 คน เพศชาย 1 คน จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 9 คน ระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คน ตำแหน่ง นักวิชาการอาหารและยา จำนวน 10 คน เภสัชกร จำนวน 2 คน และมีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป

2. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

C-01 เพศหญิง อายุ 44 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่ง เภสัชกรชั้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ตามกฎหมาย ติดต่อประสานงานระหว่างบริษัท และหน่วยงานราชการ ซึ่งบริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่ เป็นบริษัทใหญ่ มีทั้งผลิตภัณฑ์ที่เป็นยา และเป็นอาหาร ส่วนใหญ่เป็นอาหารกลุ่มเครื่องดื่ม เครื่องดื่มบำรุงกำลัง และ



ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 16 ปี

C-02 เพศหญิง อายุ 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง หัวหน้าแผนกขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะ ทำงานประสานงานระหว่างบริษัทและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเพื่อจดทะเบียนผลิตภัณฑ์ตามกฎหมาย บริษัทของผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการนำเข้าและจำหน่ายสินค้า ประเภทเครื่องสำอาง เครื่องดื่ม และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 4 ปี

C-03 เพศชาย อายุ 48 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ วางแผนการตลาดผลิตภัณฑ์ และเป็นผู้ดำเนินกิจการด้านอาหารของบริษัท ซึ่งบริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่นั้น เป็นบริษัทใหญ่ ที่มีสำนักงานใหญ่ในประเทศไทย และหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงโรงงานผลิตด้วย ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ที่นำเข้าและจำหน่ายเป็นอาหารกลุ่มผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ยา และแคลเซียมปลาสำหรับผลิตภัณฑ์ยา และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร โดยมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 8 ปี

C-04 เพศหญิง อายุ 51 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหาร โดยเฉพาะ ซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ขึ้นทะเบียนมีหลากหลายประเภท เช่น เครื่องดื่ม ชา กาแฟ เครื่องปรุงรส นม ไอศกรีม อาหารทางการแพทย์ เป็นต้น บริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่เป็นบริษัทผลิตอาหาร ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องทำงานขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหารทั้งหมดที่บริษัทวางแผนจะผลิต รวมถึงผลิตภัณฑ์อาหารที่จ้างให้โรงงานอื่นผลิตแทนด้วย จึงต้องติดต่อประสานงานกับ สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นประจำ โดยมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 15 ปี

C-05 เพศหญิง อายุ 33 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่ง รองผู้จัดการฝ่ายขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหาร ติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย บริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่ เป็นบริษัทรับจ้างผลิตสินค้าให้กับผู้ว่าจ้าง ทั้งเครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เป็นบริษัทใหญ่ มีสินค้าที่ประสงค์จะขึ้นทะเบียนมาก จึงต้องมาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นประจำ มีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 6 ปี

C-06 เพศหญิง อายุ 51 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายทะเบียน มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลงานการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหารทั้งหมดของบริษัท รวมถึงติดต่อประสานงานด้านโฆษณาอาหารด้วย ผลิตภัณฑ์อาหารที่นำมาขอรับบริการกับสำนักอาหารมีหลายประเภท เช่น ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เครื่องดื่ม เยลลี่ ลูกอม อาหารสำเร็จรูปที่พร้อมบริโภคทันที เป็นต้น มีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 22 ปี

C-07 เพศหญิง อายุ 34 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายกฎหมายผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่กำกับดูแลการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งบริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่ ประกอบธุรกิจนำเข้าและจัดจำหน่ายสินค้าประเภท เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร เครื่องดื่ม นม ชา กาแฟ ไอศกรีม ขนมขบเคี้ยว เครื่องปรุงรสต่าง ๆ วัตถุดิบอาหาร โดยผู้ให้สัมภาษณ์มีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 12 ปี

C-08 เพศหญิง อายุ 40 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายกฎหมายผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหาร และประสานงานเกี่ยวกับกฎหมายต่างประเทศ และยังทำงานด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ด้วย ซึ่งบริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่ เป็นบริษัทผลิตอาหารประเภท นมเปรี้ยวพร้อมดื่ม โยเกิร์ต ผลิตภัณฑ์ของนม และเครื่องดื่ม โดยมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 5 ปี

C-09 เพศหญิง อายุ 31 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาโท ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายผลิตภัณฑ์ มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหาร ผลิตภัณฑ์ที่นำมาติดต่อขึ้นทะเบียนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัตถุดิบอาหาร วัตถุดิบสำหรับทำอาหาร วัตถุแต่งกลิ่นรส มีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 2 ปี

C-10 เพศหญิง อายุ 59 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายประสานงานทั่วไป มีหน้าที่ติดต่อประสานงานทั่วไปกับส่วนราชการเรื่องการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ และด้านความปลอดภัยอาหารและสิ่งแวดล้อม บริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานอยู่เป็นบริษัทใหญ่ มีการผลิตครบวงจรตั้งแต่ผลิตวัตถุดิบ กระบวนการผลิตอาหาร และการจัดจำหน่าย ผลิตอาหารทุกประเภท ส่วนใหญ่เป็นอาหารสำเร็จรูปที่พร้อมบริโภคทันที ทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องมาติดต่อกับสำนักอาหารอยู่เป็นประจำ โดยมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 19 ปี

C-11 เพศหญิง อายุ 30 ปี ระดับการศึกษา ปริญญาตรี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายผลิตภัณฑ์อาวุโส มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหาร ดูแลด้านกฎหมายผลิตภัณฑ์ทั้งในประเทศและนอกประเทศ ผลิตภัณฑ์ที่นำมาติดต่อขึ้นทะเบียนส่วนใหญ่เป็นกลุ่มวัตถุดิบอาหาร วัตถุแต่งกลิ่นรส เครื่องดื่ม มีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 4 ปี

C-12 เพศหญิง อายุ 31 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ขึ้นทะเบียนสินค้า มีหน้าที่ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์อาหารและติดต่อประสานงานกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา บริษัทที่ผู้ให้สัมภาษณ์ทำงานเป็นบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหาร ผลิตภัณฑ์ที่นำมาติดต่อขึ้นทะเบียนส่วนใหญ่เป็น อาหารสำเร็จรูปที่พร้อมบริโภคทันที แยม เครื่องปรุงรส และสินค้าอุปโภคบริโภคในครัวเรือนทั่วไป มีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระยะเวลา 3 ปี

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

รหัส	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	ตำแหน่ง	ประสบการณ์ (ปี)
C-01	หญิง	44	ปริญญาโท	เกสซกรขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์	16
C-02	หญิง	30	ปริญญาตรี	หัวหน้าแผนกขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์	4
C-03	ชาย	48	ปริญญาโท	ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ	8
C-04	หญิง	51	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่ฝ่ายขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์	15
C-05	หญิง	33	ปริญญาตรี	รองผู้จัดการฝ่ายขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์	6
C-06	หญิง	51	ปริญญาตรี	ผู้จัดการฝ่ายทะเบียน	22

ตารางที่ 2 (ต่อ)

รหัส	เพศ	อายุ (ปี)	การศึกษา	ตำแหน่ง	ประสบการณ์ (ปี)
C-07	หญิง	34	ปริญญาตรี	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายกฎหมายผลิตภัณฑ์	12
C-08	หญิง	40	ปริญญาตรี	ผู้จัดการฝ่ายกฎหมายผลิตภัณฑ์	5
C-09	หญิง	31	ปริญญาโท	เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายผลิตภัณฑ์	2

C-10	หญิง	59	ปริญญาตรี	ผู้จัดการฝ่ายประสานงาน ทั่วไป	19
C-11	หญิง	30	ปริญญาตรี	เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย ผลิตภัณฑ์อาวุโส	4
C-12	หญิง	31	ปริญญาโท	เจ้าหน้าที่ขึ้นทะเบียน สินค้า	3

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าว เป็นเพศหญิงจำนวน 11 คน เพศชาย 1 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 8 คน ระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ และมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

## ตอนที่ 2 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารในปัจจุบัน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบัน และข้อคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ขั้นตอนต่างๆ รวมถึงปัญหาอุปสรรคทั้งในการปฏิบัติตามกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารและตามเงื่อนไขของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ผู้วิจัยได้สรุป วิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์มาทำการแยกแยะออกเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ ดังนี้

### ภาพรวมของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

หลังจากที่มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มากำหนดเงื่อนไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้ภาพรวมในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารนั้นดีขึ้น มีประสิทธิภาพขึ้น รวดเร็วกว่าเดิม โดยกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไปในแนวทางเดียวกัน ว่ากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารกระชับมากยิ่งขึ้น มีระบบ และมองว่าการที่สำนักอาหารได้มีการเผยแพร่คู่มือการอนุญาต แบบตรวจสอบคำขอต่างๆ (Check list) ทำให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงข้อมูลและรับผิดชอบตัวเองได้ เป็นการลดภาระงานของหน่วยงานรัฐ และยังสามารถทำให้ได้ปริมาณใบอนุญาตที่มากขึ้น แต่ในเรื่องของช่องทางการ

ให้บริการยังน้อย คือผู้รับบริการยังไม่สามารถเข้าขอรับบริการการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารได้อย่างทันใจ เนื่องจากสำนักอาหารมีการจำกัดปริมาณการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยังไม่ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ในบางเงื่อนไข อีกทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางส่วนยังขาดความชำนาญในการประเมินคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ทั้งหมดนี้จึงอาจเป็นเหตุให้ประสิทธิภาพของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารลดลง

#### **ระบบนัดหมายล่วงหน้าของสำนักอาหาร**

สำนักอาหารได้กำหนดให้มีระบบนัดหมายล่วงหน้า เพื่อใช้เป็นตารางนัดหมายให้กับผู้ขอรับบริการกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร โดยผู้ที่ประสงค์จะขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารต้องเข้าสู่ระบบ และเลือกวัน เวลา ที่ต้องการทำรายการคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร จากการสัมภาษณ์พบว่า ระบบนัดหมายล่วงหน้ามีประโยชน์ ทำให้สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจได้ ซึ่งสามารถจัดการเวลาของตัวเองได้ ไม่ต้องนั่งรอเพื่อเข้ารับบริการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ระบบนัดหมายล่วงหน้ายังส่งผลให้งานมีระบบ ระเบียบมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยจัดสรรปริมาณงานให้พอดีกับอัตรากำลังของภาครัฐด้วย จึงทำให้ทั้งระบบการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารมีประสิทธิภาพ แต่ในทางกลับกัน การอนุญาตผลิตภัณฑอาหารบางผลิตภัณฑที่มีปริมาณความต้องการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑมาก และระบบนัดหมายล่วงหน้าไม่สามารถจัดสรรวัน เวลา ให้บริการได้ จึงส่งผลให้เป็นอุปสรรคของธุรกิจอย่างมาก มีข้อเสนอให้ปรับปรุง เช่น หาช่องทางอื่นเพื่อรองรับความต้องการการขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร การใช้ระบบ e-submission เป็นต้น

#### **ระบบการตรวจรับคำขอ และการพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร**

เมื่อผู้ขอรับบริการกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร นัดหมายล่วงหน้าผ่านระบบแล้ว เข้ามารับบริการตามวัน และเวลาที่นัดหมาย จะได้รับการตรวจสอบคำขอทันที ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งหมดแสดงความคิดเห็นว่า เป็นกระบวนการตรวจรับคำขอที่ดี เนื่องจากผู้รับบริการจะทราบข้อบกพร่องของเอกสารคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารทันที ทราบวัน และเวลาที่ต้องเข้ามาแก้ไขเอกสาร ทำให้ลดระยะเวลาและจำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ และยังเป็น การปฏิบัติตามเงื่อนไขของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ด้วย แต่มีข้อให้ผู้ให้สัมภาษณ์บางรายมีความเห็นว่า คำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารบางประเภทมีความละเอียดซับซ้อนมาก หากที่จะตรวจสอบคำขออนุญาตได้ทันที จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติไม่ได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด และต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ตรวจรับคำขอด้วย เพื่อให้การรับคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารนั้นมีประสิทธิภาพ

กรณีที่คำขออนุญาตไม่ครบถ้วนถูกต้อง เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจรับคำขออนุญาต จะแจ้งให้ผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบว่าต้องนำเอกสารมาแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ให้สัมภาระส่วนใหญ่เห็นว่าดี เพราะสามารถวางแผนการแก้ไขและติดตามคำขออนุญาตได้ ซึ่งหากไม่สามารถนำเอกสารมาแก้ไขได้ทันเวลาที่กำหนด ก็ยินดีที่จะให้สำนักอาหารส่งคำขออนุญาตคืน ยุติธรรมทั้งสองฝ่าย งานไม่ค้าง แต่ควรมีระยะเวลาที่กำหนดให้แก้ไขที่เหมาะสม

เมื่อรับคำขออนุญาต การพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารจะกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ตามเงื่อนไขของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ผู้ให้สัมภาระให้ข้อมูลว่า การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการพิจารณานั้น เป็นเรื่องที่ดี ทำให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการสามารถวางแผนระยะเวลาได้ แต่ผู้ให้สัมภาระบางรายให้ข้อมูลว่า บางครั้งคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เวลาที่กำหนดยังไม่เหมาะสม และอัตราเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการพิจารณาให้ทันเวลา

#### **การแจ้งผลการพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร**

หลังจากที่คำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารพิจารณาเสร็จสิ้นแล้ว พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กำหนดเงื่อนไขให้ต้องแจ้งผู้ยื่นคำขอให้ทราบภายใน 7 วัน กลุ่มผู้ให้สัมภาระมีข้อคิดเห็นว่า การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเป็นเรื่องที่ดี แต่ผู้ขออนุญาตต้องติดตามคำขออนุญาตของตัวเองอยู่แล้ว จึงมองว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น และยังเป็นภาระให้แก่เจ้าหน้าที่ ขั้นตอนนี้ไม่ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากจำเป็นต้องแจ้ง อาจให้มีระบบแจ้งอัตโนมัติแทน

#### **ปัญหา อุปสรรค ที่พบในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร**

หลังจากที่สำนักอาหาร ปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อให้เป็นไปตามเงื่อนไขในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 นั้น ได้ส่งผลให้เกิดปัญหา อุปสรรคในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยกลุ่มผู้ให้สัมภาระได้ให้ข้อมูลปัญหา และอุปสรรค ดังนี้

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความรู้ และประสบการณ์ไม่เท่ากัน ทำให้การพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารไม่มีมาตรฐาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน และยังไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด
2. เงื่อนไขในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มากเกินไป บางข้อกำหนดทำให้ประสิทธิภาพในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ลดลง เช่น ต้องรายงานผลการพิจารณา และเหตุแห่งความล่าช้า ทุก 7 วัน ต่อผู้ยื่นคำขอและหน่วยงานที่ติดตามผลการอนุญาตของภาครัฐ ห้ามขอเอกสารประกอบการพิจารณาอนุญาตเพิ่มเติม หลังจากรับคำขอ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์บางรายยังกล่าวว่า ไม่ควรมีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เพราะทำให้ลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ยื่นคำขอกับเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาน้อย ข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอรับบริการมีน้อย

4. กฎหมาย ระเบียบ เกณฑ์การพิจารณา ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เอกสารประกอบการพิจารณาอนุญาตเกินความจำเป็น เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบเกินกว่าอำนาจหน้าที่  
**ข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร**

ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนี้

1. ควรทำให้ระบบนัดหมายล่วงหน้าคัดกรองผู้รับบริการได้มากขึ้น เช่น จำกัดจำนวนคำขอของแต่ละบริษัท เพื่อกระจายสิทธิ์ให้บริษัทอื่น ระบบสามารถตรวจได้ว่าเป็นคำขออนุญาตจริง หรือเป็นเพียงการนัดหมายไว้ แต่ไม่มีคำขออนุญาตมายื่น เป็นต้น

2. เพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission มาช่วยในการรับคำขอ

3. ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ช่วยในระบบการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ทั้งในขั้นตอนการพิจารณา ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ช่องทางการติดตามคำขออนุญาต และการแจ้งผลการพิจารณา

4. รวบรวมฐานข้อมูล เกณฑ์การพิจารณา ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ได้มากที่สุด เพื่อให้ผู้ประสงค์จะยื่นขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ได้ใช้ศึกษา และตรวจสอบรายละเอียดของคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของตัวเอง

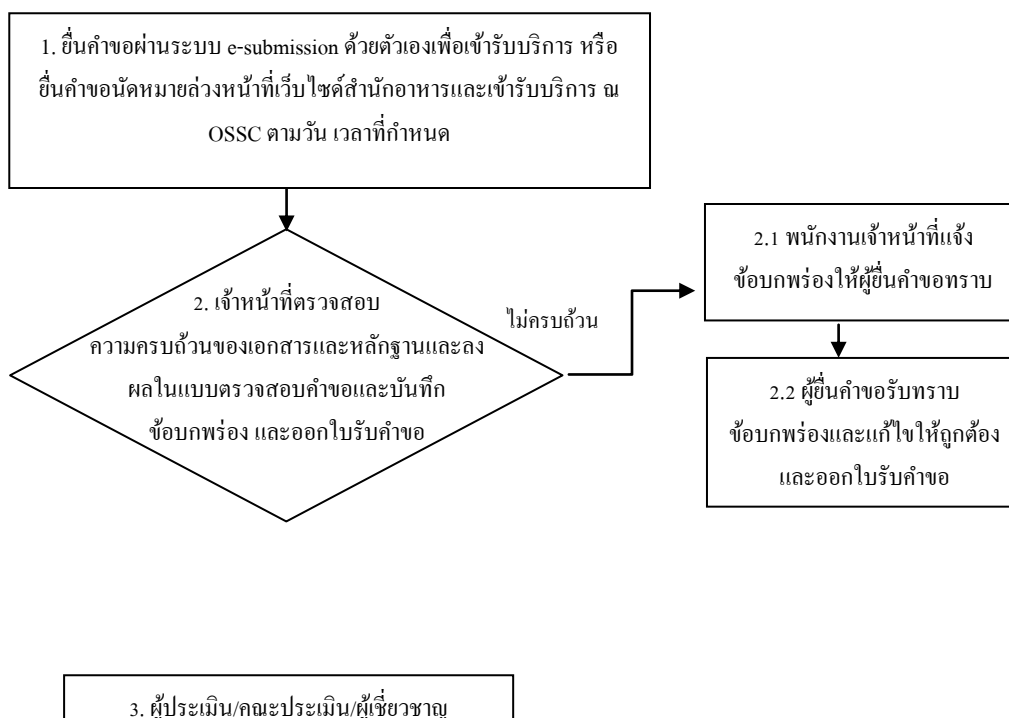
5. อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และผู้ประกอบการ ผู้รับบริการ เพื่อให้มีความรู้และแนวทางการพิจารณาตรวจสอบไปในแนวทางเดียวกัน

6. ผ่อนปรนกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยใช้กลไกอื่นในการตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหารแทน เช่น การตรวจเฝ้าระวังสถานที่ผลิตอาหาร หรือการตรวจผลิตภัณฑ์ตามท้องตลาด เป็นต้น เพื่อให้การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมีประสิทธิภาพ

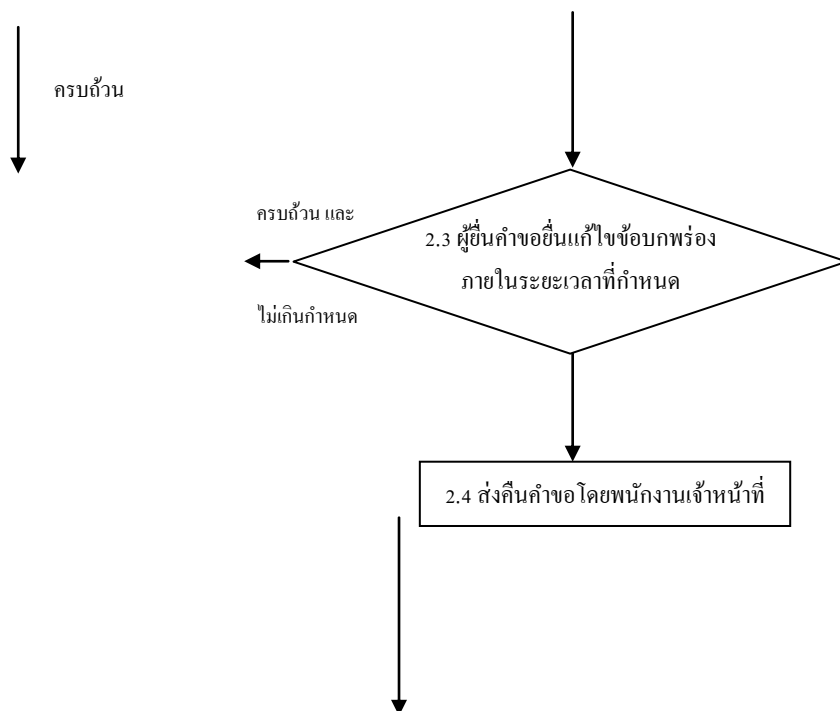
### ตอนที่ 3 การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และผลวิเคราะห์ความสอดคล้องกันของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่

#### การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

จากผลการสัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ ประเด็นต่าง ๆ มาจัดทำเป็นกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ ได้ ดังนี้







5. ข้อมูลบันทึกในระบบสารสนเทศด้านอาหารและเก็บเข้าสู่ระบบสารสนเทศ โดยผู้ขอสามารถเข้าถึงใบอนุญาตของตัวเองได้ผ่านระบบ และแจ้งผลการพิจารณาแบบอัตโนมัติ

ภาพที่ 4 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่

**ผลวิเคราะห์ความสอดคล้องกันของความคิดเห็น**

ผู้วิจัยได้นำขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่มาจัดทำแบบสอบถาม แบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักเดิม เพื่อหาความสอดคล้องกันของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ ได้ ดังนี้

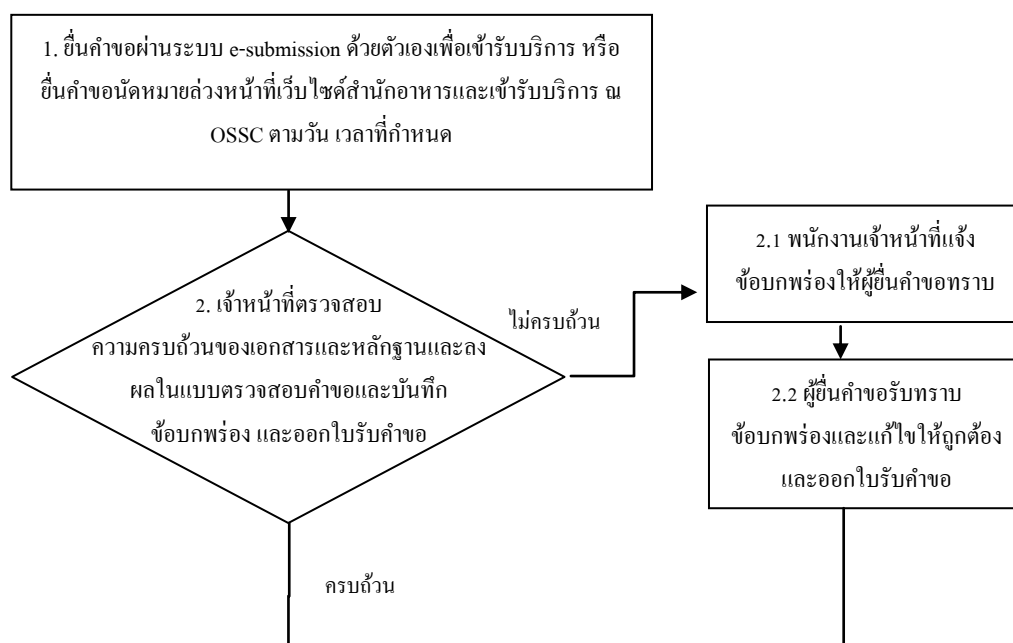
ตารางที่ 3 ผลวิเคราะห์ความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

การพัฒนากระบวนการอนุญาต	ผลทางสถิติ	กระบวนการ
ผลิตภัณฑ์อาหาร	Median (Me) = มัชฌิมฐาน	อนุญาตผลิตภัณฑ์

	Mode (Mo) = ฐานนิยม				อาหาร	
	IQR = พิสัยระหว่างควอไทล์				พึง ประสงค์	ไม่พึง ประสงค์
	Me	Mo	IQR ≤ 1.5	Me-Mo ≤ 1.0		
1. เพิ่มช่องทางการยื่นคำขอ อนุญาตผลิตภัณฑอาหารผ่าน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission	5.00	5.00	1.00	0.00	94.17	5.83
2. เมื่อยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้า หน้าที่ตามวันและเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ และแจ้ง ข้อบกพร่องของเอกสารทันที	5.00	5.00	0.00	0.00	95.83	4.17
3. หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อ บกพร่องตามวันและเวลาที่กำหนด ให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอตันทันที	5.00	5.00	0.75	0.00	95.00	5.00
4. การพิจารณาคำขออนุญาต จะ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะ เวลาที่กำหนด	5.00	5.00	0.00	0.00	95.83	4.17
5. เมื่อกำขออนุญาตพิจารณาแล้ว เสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาผ่าน ระบบอัตโนมัติ	5.00	5.00	0.00	0.00	98.33	1.67

จากตารางที่ 3 พบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นสอดคล้องกันว่าเป็นกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารที่พึงประสงค์ ในระดับมากที่สุด (Me = 5, Mo = 5) จำนวน 5 กระบวนการ คือ เพิ่มช่องทางการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission เมื่อยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ตามวันและเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ และแจ้งข้อบกพร่องของเอกสารทันที หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อบกพร่องตามวันและเวลาที่กำหนดให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอตันทันที การพิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และเมื่อกำขออนุญาตพิจารณาแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบอัตโนมัติ

จากผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักพึงประสงค์และมีความเห็นสอดคล้องทั้งหมด จึงสามารถสรุปกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ ที่เหมาะสม ได้ ดังภาพที่ 5





ภาพที่ 5 กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ผ่านการวิเคราะห์ความสอดคล้องของความคิดเห็นต่อกระบวนการ

เพื่อพิสูจน์ว่า ขั้นตอนกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่เป็นขั้นตอนกระบวนการเดียวกัน ผู้วิจัยจึงพิสูจน์องค์ประกอบด้วยคำสั่ง Factor Analysis โดยวิธี Principal component analysis

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่

ลำดับ	กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร	องค์ประกอบ	
		1	2

1	เพิ่มช่องทางการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission	0.532	0.179
2	เมื่อยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ตามวันและเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ และแจ้งข้อบกพร่องของเอกสารทันที	0.762	-0.512
3	หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อบกพร่องตามวันและเวลาที่กำหนดให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอทันที	0.637	-0.636
4	การพิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	0.718	0.527
5	เมื่อคำขออนุญาตพิจารณาแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบอัตโนมัติ	0.643	0.500

จากตารางที่ 4 ผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบพบว่าขั้นตอนในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารมีค่าในองค์ประกอบ 1 มากกว่า องค์ประกอบ 2 ทุกข้อ จึงสรุปได้ว่า ทั้ง 5 ขั้นตอนเป็นองค์ประกอบของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ที่เหมาะสม ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักอาหาร สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยา ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และใช้เทคนิคกึ่งเดลฟาย (Semi-delphi technique) ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล มาวิเคราะห์ข้อมูล และใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ปรากฏเป็นผลการวิจัย

## สรุปผลการวิจัย

### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาโท และตำแหน่งนักวิชาการอาหารและยา มีอายุระหว่าง 30 - 60 ปี กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักดังกล่าวมีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบตั้งแต่ 1 ปี ขึ้นไป

กลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้งหมดมีตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ อายุระหว่าง 30 - 60 ปี และมีประสบการณ์ในการรับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

### 2. กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ให้ทราบถึงกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เพื่อใช้ในการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ผลการวิจัยกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร สรุปได้ว่า หลังจากที่ มีพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มากำหนดเงื่อนไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้ภาพรวมในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารนั้นมีประสิทธิภาพขึ้น แต่ช่องทางการให้บริการยังน้อย เข้ารับบริการได้ยาก และยังพบปัญหาจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ ซึ่งมีรายละเอียดในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

#### 2.1 ระบบนัดหมายล่วงหน้าของสำนักอาหาร

ระบบนัดหมายล่วงหน้า ทำให้สามารถวางแผนการดำเนินธุรกิจ และจัดการเวลาของตัวเองได้ ไม่ต้องนั่งรอเพื่อเข้ารับบริการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ระบบนัดหมายล่วงหน้าส่งผลให้งานมีระบบ อีกทั้งยังเป็นการช่วยจัดสรรปริมาณงานให้พอดีกับอัตรากำลังของภาครัฐด้วย แต่หากผลิตภัณฑ์อาหารบางผลิตภัณฑ์มีปริมาณต้องการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์มาก และ วัน เวลา นัดหมายขอรับบริการเต็ม ระบบนัดหมายล่วงหน้าจะเป็นอุปสรรคของธุรกิจอย่างมาก

#### 2.2 ระบบการตรวจรับคำขอ และการพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

กระบวนการตรวจรับคำขอที่ตรวจสอบคำขอทันที เมื่อมาตาม วัน เวลา ที่กำหนดนั้น เป็นกระบวนการที่ดี เนื่องจากผู้รับบริการจะทราบข้อบกพร่องของเอกสารคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารทันที ทราบวัน และเวลาที่ต้องเข้ามาแก้ไขเอกสาร ทำให้ลดระยะเวลาและจำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการ แต่หากเป็นคำขอที่มีความละเอียดซับซ้อนมาก เจ้าหน้าที่อาจปฏิบัติไม่ได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด

กรณีที่คำขออนุญาตไม่ครบถ้วนถูกต้อง จะแจ้งผู้ยื่นคำขออนุญาตทราบว่าต้องนำเอกสารมาแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด เป็นขั้นตอนที่ดี เพราะสามารถวางแผนการแก้ไขและติดตามคำขออนุญาตได้ ซึ่งหากไม่สามารถนำเอกสารมาแก้ไขได้ทันเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการยินดีให้สำนักอาหารส่งคำขออนุญาตคืน แต่ควรกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสม

เมื่อรับคำขออนุญาต การพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารควรกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ เพราะทำให้มีความชัดเจน สามารถวางแผนระยะเวลาได้ แต่บางครั้ง คำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารไม่ได้ตามระยะเวลาที่กำหนด และอัตราเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการพิจารณาให้ทันเวลา

### 2.3 การแจ้งผลการพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร

การแจ้งผู้ยื่นคำขอให้ทราบผลการพิจารณาภายใน 7 วัน ตามเงื่อนไขที่กำหนดในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เป็นเรื่องไม่จำเป็นและยังเป็นการเพิ่มภาระให้แก่เจ้าหน้าที่ ควรใช้ระบบแจ้งอัตโนมัติแทน

## 3. ปัญหา อุปสรรค ที่พบในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร

ผลการวิจัยกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร พบ ปัญหา อุปสรรค ในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร สรุปได้ดังนี้

3.1 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐาน ความรู้ และประสบการณ์ ไม่เท่ากัน เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน และไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด

3.2 เงื่อนไขในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มากเกินไป ทำให้ประสิทธิภาพในการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารลดลง

3.3 ช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ยื่นคำขอกับเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาน้อย ข้อมูลเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ขอรับบริการมีน้อย

3.4 กฎหมาย ระเบียบ เกณฑ์การพิจารณา ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เอกสารประกอบการพิจารณาอนุญาตเกินความจำเป็น เจ้าหน้าที่พิจารณาตรวจสอบเกินกว่าอำนาจหน้าที่

#### 4. ข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ผลการวิจัยกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เพื่อให้เกิดความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สรุปได้ดังนี้

4.1 ควรทำให้ระบบนัดหมายล่วงหน้าคัดกรองผู้รับบริการได้มากขึ้น

4.2 เพิ่มช่องทางการเข้ารับบริการกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission มาช่วยในการรับคำขอ

4.3 ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ช่วยในระบบการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ทั้งในขั้นตอนการพิจารณา ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ช่องทางการติดตามคำขออนุญาต และการแจ้งผลการพิจารณา

4.4 รวบรวมฐานข้อมูล เกณฑ์การพิจารณา ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอใช้ศึกษา และตรวจสอบรายละเอียดของคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

4.5 อบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ และผู้รับบริการ เพื่อให้มีความรู้และแนวทางการพิจารณาตรวจสอบไปในแนวทางเดียวกัน

4.6 ผ่อนปรนกฎเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร โดยใช้กลไกอื่นในการตรวจสอบความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหารแทน เพื่อให้การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมีประสิทธิภาพ

#### 5. การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร มาจัดทำเป็นกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอขั้นตอนกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ ดังนี้

5.1 เพิ่มช่องทางการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission

5.2 เมื่อยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ตามวันและเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ และแจ้งข้อบกพร่องของเอกสารทันที

5.3 หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อบกพร่องตามวันและเวลาที่กำหนดให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอทันที

5.4 การพิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

5.5 เมื่อยื่นคำขออนุญาตพิจารณาแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบอัตโนมัติ



## 6. ผลวิเคราะห์ความสอดคล้องกันของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่

ผู้วิจัยได้นำกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ มาสอบถามกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักอีกครั้ง เพื่อหาความสอดคล้องกันของความคิดเห็นต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่

จากความคิดเห็นของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักต่อกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่สรุปได้ว่า กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักมีความเห็นว่า กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ทั้ง 5 กระบวนการ เป็นกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่พึงประสงค์ (Frequency  $\geq 90.10$ ) จากความคิดเห็นที่มีความสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด (Me = 5, Mo = 5)

## 7. เปรียบเทียบกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

เมื่อเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารปัจจุบัน กับกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ พบว่ามีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาแทนที่การทำงานของบุคลากร ซึ่งขั้นตอนที่หายไปได้แก่ ขั้นตอน บุคลากรบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศและออกไปรับคำขอให้ผู้อื่นคำขอ และบุคลากรบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านอาหาร/ประทับตราผู้อนุญาตและลงวันที่ โดยให้เป็นหน้าที่ของผู้ยื่นคำขอ นำข้อมูลคำขอและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์อาหารเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตัวเอง ซึ่งสามารถลดระยะเวลาการทำงานของภาครัฐลงได้ ยกตัวอย่างระยะเวลาการบันทึกข้อมูลลงระบบสารสนเทศและออกไปรับคำขอให้ผู้อื่นคำขอ 1 คำขอ เจ้าหน้าที่รัฐใช้ระยะเวลา 30 นาที และใน 1 วัน ต้องบันทึกข้อมูลคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของผู้รับบริการประมาณ 300 คำขอ ทำให้ใน 1 วัน รัฐต้องใช้เจ้าหน้าที่ทำงานบันทึกข้อมูลถึง 25 คน ทำให้เป็นการเปลืองทรัพยากร และกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมีประสิทธิภาพลดลง จึงควรให้ผู้ยื่นคำขอ นำข้อมูลคำขอและรายละเอียดของผลิตภัณฑ์อาหารเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเอง การเปรียบเทียบกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารปัจจุบันและกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่

ลำดับ	กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารปัจจุบัน	กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่
<b>การรับคำขออนุญาต</b>		
1	นัดหมายล่วงหน้าก่อนเข้ารับบริการผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า	ยื่นคำขอผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission หรือนัดหมาย

ล่องหน้าผ่านระบบนัดหมายล่องหน้า	
<b>การตรวจรับคำขอและการพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร</b>	
2	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารและหลักฐานและลงผลในแบบตรวจสอบคำขอและบันทึกข้อบกพร่องและออกไปรับคำขอ
3	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารและหลักฐานและลงผลในแบบตรวจสอบคำขอและบันทึกข้อบกพร่องและออกไปรับคำขอ
4	หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อบกพร่องตามวันและเวลาที่กำหนดให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอทันที
5	พิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
6	พิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
7	พิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
8	พิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
<b>การแจ้งผลการพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหาร</b>	
8	การแจ้งผู้ยื่นคำขอให้ทราบผลการพิจารณาภายใน 7 วัน
	การแจ้งผู้ยื่นคำขอให้ทราบผลการพิจารณาภายใน 7 วัน ด้วยระบบอัตโนมัติ

### อภิปรายผลการวิจัย

เนื่องจากกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร เป็นกระบวนการที่มีผู้ขอรับบริการมาก ส่งผลต่อภาคธุรกิจ และเศรษฐกิจของประเทศ อีกทั้งยังเป็นกระบวนการอนุญาต ที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ให้เหมาะสม และเป็นไปตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอ กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑใหม่ ที่เหมาะสม โดยนำความคิดเห็นของผู้ให้สัมภาษณ์ แนวคิดและงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีสาระสำคัญ สอดคล้องและเกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ซึ่งสามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

## 1. เพิ่มช่องทางการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยเป็นช่องทางในระบบการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ช่วยให้ขั้นตอนการยื่นคำขอของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารเพิ่มความสามารถในการให้บริการได้มากขึ้น เป็นการส่งเสริมให้ผู้รับบริการเพิ่มความรับผิดชอบต่อข้อมูลของตัวเอง โดยผู้ขอรับบริการจะเป็นผู้นำข้อมูลเข้าสู่ระบบการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารด้วยตัวเอง และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ มาช่วยในระบบการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารนั้น ช่วยให้กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารเป็นระบบมากขึ้น ทั้งในขั้นตอนการพิจารณา ช่องทางการติดต่อสื่อสาร ช่องทางการติดตามคำขออนุญาต และการแจ้งผลการพิจารณา ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการส่งต่อข้อมูล เอกสารต่าง ๆ ตลอดจนการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (G2G: Government to government) การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารและข้อมูลผลิตภัณฑอาหาร (G2C: Government to citizen) และช่องทางการเข้ารับบริการของภาครัฐกิจ (G2B: Government to business) สอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาครัฐกิจ การพัฒนานำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศและการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร ยังช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มของงานได้ เช่น การลงบันทึกของงานธุรการ เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิด Lean government คือ ลดกิจกรรมหรืองานที่เพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับภาครัฐ โดยไม่เพิ่มประโยชน์ในการทำงาน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยทำในสิ่งที่ป็นเนื้องานจริง ๆ ทั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการลดความสูญเสียนั้น สามารถทำได้โดยใช้เทคโนโลยี และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือ ในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร จะช่วยให้หน่วยงานรัฐสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชนได้ทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร เนื่องจากที่ผ่านม้อัตรากำลังไม่เพิ่มขึ้น ซึ่งแตกต่างจากสภาพเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมอาหารที่ขยายตัวขึ้นอย่างมาก จึงจำเป็นต้องมีเครื่องมืออย่างระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาทดแทนอัตรากำลังของหน่วยงาน

## 2. เมื่อยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ตามวันและเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบและแจ้งข้อบกพร่องของเอกสารทันที

เมื่อผู้ขอรับบริการกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ จะได้รับการตรวจสอบ และแจ้งผลการพิจารณาให้ทราบทันที ซึ่งเป็นการลดระยะเวลาและจำนวนครั้งที่มาติดต่อราชการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาตรา 8 ว่าเป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขอ เมื่อประชาชนผู้ยื่นคำขอได้ยื่นคำขอต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้มีหน้าที่ในการรับคำขออนุญาตแล้ว ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวดำเนินการตรวจสอบคำขอและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ยื่นพร้อมคำขออนุญาต หากเห็นว่าคำขอไม่ถูกต้องหรือยังขาดเอกสารหรือหลักฐานใด ให้แจ้งผู้ยื่นคำขอทราบทันที พร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาที่ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเพิ่มเติม

การตรวจรับคำขอ โดยเจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ และแจ้งข้อบกพร่องของเอกสารทันที เป็นขั้นตอนการคัดกรองงานที่มีคุณภาพเพื่อส่งไปในขั้นตอนต่อไป ทำให้กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเป็นระบบ และมีคุณภาพ และเพิ่มคุณค่าให้กับงานในทุก ๆ ขั้นตอน สอดคล้องกับข้อคิดเห็นของ เอกกมล เอี่ยมศรี (2555) ที่ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการห่วงโซ่คุณค่า (Value chain) ว่าเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบอนุกรมของกิจกรรมต่าง ๆ ในโซ่อุปทาน (Supply chain) ที่เพิ่มคุณค่าให้กับตัวสินค้า ผลิตภัณฑ์ (Products) บริการ (Service) ที่ต้องการขาย โดยมูลค่าที่เพิ่มขึ้นนี้แสดงให้เห็นถึงคุณค่าที่เพิ่มขึ้นในขั้นตอนกระบวนการผลิต เช่นเดียวกับ บรูณะศักดิ์ มาดหมาย (2552) ที่กล่าวว่า การที่จะสร้างคุณค่าอื่น ๆ หรือประโยชน์อื่นมาประกอบกัน ให้เป็นประโยชน์สุดท้ายที่ลูกค้าต้องการ จะมีขั้นตอนของกระบวนการสร้างคุณค่าที่ต่อเนื่องกันเป็นทอด ๆ เหมือนห่วงโซ่ของกิจกรรมที่มีความเกี่ยวพันกัน เพื่อสร้างประโยชน์สุดท้ายในผลิตภัณฑ์หรือบริการ เพื่อนำส่งต่อไปให้ลูกค้า และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย ประสิทธิภาพในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารนั้น ขึ้นอยู่กับ คุณภาพของคำขอที่ส่งเข้ามาในระบบให้พิจารณา หากคำขอนั้นมีคุณภาพ การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารก็จะมีประสิทธิภาพ การคัดกรองตรวจสอบคุณภาพคำขอตั้งแต่แรก จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีของกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่มีคุณภาพ

### 3. หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อบกพร่องตามวันและเวลาที่กำหนดให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอทันที

กรณีคำขออนุญาตไม่ครบถ้วนถูกต้อง ผู้ยื่นคำขอจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่ดำเนินการแก้ไขหรือยื่นเอกสารเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะส่งคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารนั้นคืน เพื่อให้ผู้ยื่นคำขอได้กลับไปเตรียมเอกสารใหม่ ให้ครบถ้วนถูกต้อง ขั้นตอนการปฏิบัตินี้ เพื่อให้หน่วยงานรัฐไม่ต้องรับภาระเก็บคำขออนุญาตค้างที่ไม่แล้วเสร็จงานจนเกินไป และยังส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กร โปร่งใสขึ้น สอดคล้องกับ

ข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาตรา 9 ว่า ในกรณีผู้ยื่นคำขอไม่ขอแก้ไขเพิ่มเติมคำขอหรือไม่ส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมตามที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ทราบ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการคืนคำขอ พร้อมทั้งแจ้งเป็นหนังสือถึงเหตุแห่งการคืนคำขอให้ผู้ขออนุญาตทราบ และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย เดิมสำนักอาหารเคยเก็บคำขอค้างพิจารณาที่ผู้ยื่นคำขอไม่ดำเนินการแก้ไขเอกสารไว้ ทำให้เกิดงานค้างพิจารณาเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดีกับองค์กร ไม่โปร่งใส เจ้าหน้าที่มีภาระงานในความรับผิดชอบมากเกินไป จนทำให้เกิดข้อร้องเรียนจากผู้ยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ตามมาว่า มีการถ่วงเวลาการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร การอนุญาตจึงล่าช้า ขั้นตอนข้อกำหนดนี้จึงสามารถเป็นข้อแก้ไขในปัญหาดังกล่าวได้

#### 4. การพิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

เมื่อรับคำขออนุญาต การพิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารจะกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน ตามเงื่อนไขของพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ซึ่งการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการพิจารณานั้น ทำให้มีความชัดเจน ทั้งเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการสามารถวางแผนระยะเวลาได้ สอดคล้องกับข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 มาตรา 10 ว่า ผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้

ที่ผ่านมาการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารมีทั้งพิจารณาแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และพิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด เหตุมาจากการที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความรู้ และประสบการณ์ ไม่เท่ากัน ทำให้การพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารไม่มีมาตรฐาน รวมถึงเจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 อย่างเคร่งครัด และทรัพยากรบุคคลไม่เพียงพอต่อปริมาณคำขออนุญาต ดังนั้น เพื่อให้การพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเสร็จภายในระยะเวลา และมีประสิทธิภาพ ต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ด้วย ทั้งในด้านความรู้ และประสบการณ์ เพราะองค์ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารนั้น ก้าวหน้าเรื่อย ๆ มีเทคโนโลยีการผลิตที่หลากหลายและซับซ้อน การใช้ดุลพินิจของเจ้าหน้าที่ต้องสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเข้าใจขั้นตอนการทำงานที่มีคุณภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยนันต์ แหวงเหลี่ยม (2553) ที่ศึกษาปัญหาการอนุญาตให้ใช้วิทยุคมนาคมสำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ พบว่าเพื่อให้การบริหารคล่องตัวและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีวิทยุคมนาคม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ในระดับสากล เพื่อรองรับการพัฒนาด้านวิทยุคมนาคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

รวมตลอดถึงการบังคับใช้กฎหมายในการกำกับดูแลการใช้วิทยุคมนาคมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพนอม วิไลรัตน์ (2547) ที่ศึกษาการออกคำสั่งทางปกครองเพื่อปิดสถานพยาบาลและเพิกถอนใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ได้เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายโดยการวางหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อลดการใช้ดุลพินิจในการพิจารณา และปรับปรุงขั้นตอนตามกฎหมาย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิพัทธ์ศรีเมือง (2542) ที่ศึกษาปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัท มาโก เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่าปัญหาในการดำเนินงานของบริษัทเกิดจากพนักงานขาดวัฒนธรรมในการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ ขาดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการทำงานที่มีคุณภาพ โดยมีแนวทางในการแก้ปัญหาการดำเนินงาน เช่น นโยบาย โดยการกำหนดภารกิจ เป้าหมาย กลยุทธ์ และนโยบายคุณภาพ และประกาศให้พนักงานได้รับทราบและปฏิบัติตาม จัดสรรทรัพยากรให้พอเพียงในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ รณรงค์ปลูกจิตสำนึกการทำงานที่มุ่งเน้นคุณภาพ และจากประสบการณ์ของผู้วิจัยการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร จำเป็นต้องมีระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากเป็นตัวกำหนดให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีคุณภาพ และผู้ยื่นคำขอทราบระยะเวลาที่แน่นอน และเพื่อให้สามารถพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารได้ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอนุญาตต้องได้รับการส่งเสริมด้านความรู้ และประสบการณ์

#### 5. เมื่อคำขออนุญาตพิจารณาแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบอัตโนมัติ

เมื่อเจ้าหน้าที่พิจารณาคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารแล้วเสร็จ ผู้อนุญาตจะแจ้งผู้ยื่นคำขอให้ทราบผลการพิจารณาภายใน 7 วัน ผ่านระบบแจ้งผลการพิจารณาอัตโนมัติ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติของผู้อนุญาต รวดเร็ว และแม่นยำ สอดคล้องกับ ข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 มาตรา 10 ว่าผู้อนุญาตต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ และแจ้งให้ผู้ยื่นคำขอทราบภายใน 7 วันที่พิจารณาแล้วเสร็จ และสอดคล้องกับแนวคิด รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัยและโปร่งใส และจากประสบการณ์ของผู้วิจัย การแจ้งผลการพิจารณาในปัจจุบันยังแจ้งผลโดยใช้เจ้าหน้าที่ส่งข้อความผ่านจดหมาย ข้อความ โทรศัพท์ หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ซึ่งทำให้เปลืองทรัพยากรบุคคล และเสียเวลา จึงควรมีการนำระบบการแจ้งผลการพิจารณาอัตโนมัติมาใช้แทนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

#### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติ การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับงานวิจัย ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรนำกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่ผู้วิจัยได้ศึกษา และพัฒนาขึ้นมาจาก ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ มาใช้ในกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารในปัจจุบัน เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ

#### ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ในกระบวนการอนุญาต ผลิตภัณฑ์อาหารให้มากขึ้นในทุกมิติ
2. ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร และผู้รับบริการกระบวนการ อนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ให้มีความรู้ด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร ขั้นตอน ข้อกำหนดต่างๆ อย่างต่อเนื่อง
3. ควรพัฒนาเครื่องมือให้เจ้าหน้าที่ และผู้รับบริการ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ เพื่อใช้เป็นตัวช่วยในการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารและส่งเสริมให้ผู้รับบริการเพิ่ม ความรับผิดชอบในคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของตนเอง
4. ควรจัดทำคู่มือสำหรับมือประชาชนตามที่พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกใน การพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 กำหนด ของทุกผลิตภัณฑ์อาหาร โดยใช้ กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่เป็นแนวทางในการจัดทำ

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรนำกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ที่น่าเสนอในงานวิจัยครั้งนี้ ไปทดลองปฏิบัติจริง และศึกษาให้ทราบถึงข้อดี ข้อเสีย ประสิทธิภาพของกระบวนการ เปรียบเทียบกับกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารเดิม
2. ควรทำวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อหาความพึงพอใจของผู้รับบริการกระบวนการอนุญาต ผลิตภัณฑ์อาหาร เมื่อนำกระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารใหม่ที่น่าเสนอในงานวิจัยครั้งนี้ ไปทดลองปฏิบัติจริง





## บรรณานุกรม

- จรี วัชรวงษ์. (2554). *ภาวะผู้นำกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/424788>
- ชัยนันต์ แหวงเลี่ยม. (2553). *การศึกษาปัญหาการอนุญาตให้ใช้วิทยุคมนาคมสำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ*. เข้าถึงได้จาก [http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int\\_code=107&RecId=2329&obj\\_id=22544&showmenu=no&userid=0](http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=107&RecId=2329&obj_id=22544&showmenu=no&userid=0)
- ดวงรัตน์ เรืองอุไร. (2555). *ความหมายของ TQM (Total Quality Management)*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/454678>
- บุรณะศักดิ์ มาดหมาย. (2552). *บริหารโซ่แห่งคุณภาพ (value chain) อย่างไรให้เกิดผล ตอนที่ 1*. เข้าถึงได้จาก <http://www.tpa.or.th/publisher/pdfFileDownload/SQ%20139%20p35-39.pdf>
- ประนอม วิไลรัตน์. (2547). *การออกคำสั่งทางปกครองเพื่อปิดสถานพยาบาลและเพิกถอนใบอนุญาต ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541*. เข้าถึงได้จาก [http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int\\_code=53&RecId=7708&obj\\_id=58641&showmenu=no](http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=53&RecId=7708&obj_id=58641&showmenu=no)
- พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พุทธศักราช 2554. (2554, 21 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 16-32.
- พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พุทธศักราช 2558. (2558, 22 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-8.
- พิฑูวรรณ กิตติคุณ (2557). *การปฏิรูประบบราชการ*. เข้าถึงได้จาก [http://library2.parliament.go.th/giventake/content\\_nrcinf/nrc2557-article22.pdf](http://library2.parliament.go.th/giventake/content_nrcinf/nrc2557-article22.pdf)
- พิพัทธ์ ศรีเมือง. (2542). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาองค์กรภายใต้กรอบมาตรฐาน ISO 9002 : ศึกษากรณี บริษัท มาโค เอ็นจิเนียริง แอนด์ คอนสตรัคชั่น จำกัด*. เข้าถึงได้จาก [http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int\\_code=95&RecId=14307&obj\\_id=111220&showmenu=no](http://tdc.thailis.or.th/tdc/dccheck.php?Int_code=95&RecId=14307&obj_id=111220&showmenu=no)
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. (2557). *แนวคิดลีน (Lean Thinking)*. เข้าถึงได้จาก <http://techno.kpru.ac.th/logistics/index.php/e-learning/13-e-learning/16-4?showall=1&limitstart=>

- วราพงษ์ ยอดชาวี. (2553). *reengineering รีเอ็นจิเนียริ่ง*. เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts/318161>
- วรรณวิจักขณ์. (2557). แนวโน้มอุตสาหกรรมไทย ปี 2557. *อุตสาหกรรมสาร*. 56(2), 4-7.
- สถานิตีบัญญัติแห่งชาติ. (2557). *เอกสารประกอบการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ*. ระเบียบวาระการประชุมสถานิตีบัญญัติแห่งชาติ ครั้งที่ 4/2557 วันพฤหัสบดีที่ 28 สิงหาคม 2557. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- สหรัฐ ปู่คำ. (2556). *e-Government*. เข้าถึงได้จาก <http://saharathi00.blogspot.com/2013/05/9-e-government.html>
- สำนักข่าว กรมประชาสัมพันธ์. (2558). *ความสำคัญของการปฏิรูประบบราชการ*. เข้าถึงได้จาก [http://thainews.prd.go.th/website\\_th](http://thainews.prd.go.th/website_th)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *Lean government แนวคิดในการบริหารราชการยุคใหม่*. เข้าถึงได้จาก [http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E\\_Newsletter/june48/Lean.htm](http://www.opdc.go.th/oldweb/thai/E_Newsletter/june48/Lean.htm)
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *ประวัติความเป็นมา*. เข้าถึงได้จาก <https://www.ega.or.th/th/profile/810/>
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. (2557). *สรุปภาวะเศรษฐกิจอุตสาหกรรมปี 2557 และแนวโน้มปี 2558*. เข้าถึงได้จาก <http://www.oie.go.th/index>
- สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2558). *โครงสร้างของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและการขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร*. เข้าถึงได้จาก [http://iodinethailand.fda.moph.go.th/food\\_54/index.php](http://iodinethailand.fda.moph.go.th/food_54/index.php)
- อัครพงษ์ เขียวแจ่ม. (ม.ป.ป.). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)*. เข้าถึงได้จาก [http://reo10.mnre.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=91](http://reo10.mnre.go.th/ewt_dl_link.php?nid=91)
- เอกกมล เอี่ยมศรี. (2555). *การวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่า : Value Chain Analysis*. เข้าถึงได้จาก <http://www.oknation.net/blog/print.php?id=887739>.

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

ผลการตรวจสอบคุณภาพและความสอดคล้องของข้อกำหนด

## ผลการตรวจสอบคุณภาพและความสอดคล้องของข้อคำถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับการตรวจสอบคุณภาพและความสอดคล้องของข้อคำถามเพื่อการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีรายนาม ดังนี้

1. ดร.ศรัณยา เลิศพุทธรักษ์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. นางสาวอรุณรุ่ง คีระวัฒน์ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบ สำนักอาหาร สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยา

3. นางตรีรัตน์ รุ่งโรจน์ชัยพร ที่ปรึกษาสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ตารางภาคผนวก-6 ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของ			คะแนนรวม	IOC	แปลผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ (คนที่)					
		1	2	3			
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b>							
1	ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	อายุ	+1	0	+1	2	0.67	ผ่าน
3	เพศ	+1	0	+1	2	0.67	ผ่าน
4	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	ตำแหน่งหน้าที่	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
6	หน้าที่ความรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
7	ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

## ตารางภาคผนวก-6 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			คะแนน รวม	IOC	แปล ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ					
		(คนที่)					
1	2	3					
<b>ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของสำนักอาหาร</b>							
<b>สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา</b>							
1	แนวทางการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์อาหารที่มา ขออนุญาตเป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระบบนัด หมายล่วงหน้าของสำนักอาหาร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	หากมีข้อบกพร่องของเอกสารที่ผู้รับบริการนำ มายื่น เจ้าหน้าที่สามารถตรวจ สอบและแจ้งผลได้ทันที พร้อมนัดหมาย ให้นำมาส่งภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่นำมาส่ง เจ้าหน้าที่สามารถส่งคืน เอกสารได้ทันที ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร เกี่ยวกับข้อกำหนดนี้	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4	เมื่อเอกสารครบถ้วน ท่านต้องพิจารณาคำ ขอให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมี ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	เมื่อพิจารณาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผล การพิจารณา ให้ผู้ขออนุญาตทราบ ภายใน 7 วัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร	+1	+1	0	2	0.67	ผ่าน

## ตารางภาคผนวก-6 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			คะแนน รวม	IOC	แปล ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ (คนที่)					
		1	2	3			
<b>ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร</b>							
1	อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราช บัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการ อนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

ตารางภาคผนวก-7 ผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์  
อาหาร

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			คะแนน รวม	IOC	แปล ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ (คนที่)					
		1	2	3			
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป</b>							
1	ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	อายุ	+1	0	+1	2	0.67	ผ่าน
3	เพศ	+1	0	+1	2	0.67	ผ่าน
4	ระดับการศึกษา	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
5	ตำแหน่งหน้าที่	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
6	หน้าที่ความรับผิดชอบ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
7	ประสบการณ์ในการรับบริการ	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
8	ผลิตภัณฑ์ที่ขออนุญาต	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

## ตารางภาคผนวก-7 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			คะแนน รวม	IOC	แปล ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ					
		(คนที่)					
1	2	3					
<b>ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของสำนักอาหาร</b>							
<b>สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา</b>							
1	การขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารกับสำนัก อาหารในภาพรวม เป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	การติดต่อขอรับบริการขออนุญาตผลิตภัณฑ์ อาหารกับสำนักอาหาร ต้องเข้าระบบนัดหมาย ล่วงหน้าเพื่อนัดหมายก่อน ท่านมีความคิดเห็น อย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
3	เมื่อมารับบริการ ตามวันและเวลาที่กำหนด ท่านสามารถรับทราบข้อบกพร่องของเอกสาร ท่านทันที และหากเอกสารบกพร่อง ท่าน สามารถนำมาเพิ่มเติมได้ภายในระยะเวลาที่ กำหนด ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
4	เมื่อท่านส่งเอกสารครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่จะพิจารณาคำขออนุญาตของท่าน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้	+1	+1	0	2	0.67	ผ่าน
5	เมื่อคำขออนุญาตของท่านพิจารณาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งให้ท่าน ทราบภายใน 7 วัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน



## ตารางภาคผนวก-7 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	ความคิดเห็นของ			คะแนน รวม	IOC	แปล ผล
		ผู้ทรงคุณวุฒิ (คนที่)					
		1	2	3			
<b>ส่วนที่ 3</b> คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร							
1	อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน
2	ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการ อนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารอย่างไร	+1	+1	+1	3	1.00	ผ่าน

**ภาคผนวก ข**

รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย

## รายชื่อผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย

### กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

1. นางมาลี จีรวงศ์ศรี
2. นางจุรีรัตน์ ห่อเกียรติ
3. นางสาวนฤมล ฉัตรสง่า
4. นายวิมล ลีสมวงษ์
5. นางสาวชนัญชนก ทองตัน
6. นางสาวชาลินี ศรีนิ่มนวล
7. นางสาวพัชราภรณ์ ชำรงกิจเจริญ
8. นางสาววรรณวิสา ฮับหลี
9. นางสาวณัชชา จันใจโคตร
10. นางสาวมยุรีพร พรหมใบ
11. นางสาวอรสา จงวรกุล
12. นางสาวปรียาภรณ์ ชูประจง

### กลุ่มผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

1. นางสาวไพรินทร์ สว่างรัตน์
2. หม่อมหลวงรวีวรรณ วิทยาภรณ์
3. นางสาวธัญธร วัฒนประภากร
4. นางวารุณี โพธิ์เรือง
5. นางสาวนิจิตรตรา ทรวงคอน
6. นางสาววิภาดา สิงห์ไกรหาญ
7. นางสาวพีรดา สุวรรณพฤษ์
8. นางสุภิญญา กาญจนาวดี
9. นางสาวพรวิภา วัฒนเสรี
10. นายพิชิต พงษ์สุขเวชกุล
11. นางสาวพิจิตรา ตั้งเชื่อนขันธุ์
12. นางสาวสินีนาด สนวนสมจิตร

ภาคผนวก ค  
แบบสัมภาษณ์

## แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก  
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

---

ชื่อผู้วิจัย นายเอกกมล ฌ น่าน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์นนทบุรี

คำชี้แจงสำหรับผู้สัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สัมภาษณ์ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการอนุญาต  
ผลิตภัณฑ์อาหาร ผู้มีส่วนกับงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....  
เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....น. จบการสัมภาษณ์เวลา.....น.

---

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์
2. อายุ
3. เพศ
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งหน้าที่
6. หน้าที่ความรับผิดชอบ
7. ประสบการณ์ในการปฏิบัติหน้าที่

### ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนางานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของสำนักอาหาร สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา

1. แนวทางการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์อาหารที่มาขออนุญาตเป็นอย่างไร
2. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับระบบนัดหมายล่วงหน้าของสำนักอาหาร

3. หากมีข้อบกพร่องของเอกสารที่ผู้รับบริการนำมายื่น เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ และแจ้งผลได้ทันที พร้อมนัดหมายให้นำมาส่งภายในระยะเวลาที่กำหนด หากไม่นำมาส่ง เจ้าหน้าที่สามารถส่งคืนเอกสารได้ทันที ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้

4. เมื่อเอกสารครบถ้วน ท่านต้องพิจารณาคำขอให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้อย่างไร

5. เมื่อพิจารณาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ต้องแจ้งผลการพิจารณา ให้ผู้ขออนุญาตทราบ ภายใน 7 วัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร

1. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารอย่างไร

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ให้สัมภาษณ์

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

เอกกมล ฦ น่าน

### แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก  
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

---

ชื่อผู้วิจัย นายเอกกมล ฅ น่าน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการสาธารณะ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ศูนย์นนทบุรี

คำชี้แจงสำหรับผู้สัมภาษณ์ แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สัมภาษณ์ ผู้รับบริการงานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหาร  
ของสำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

วันเดือนปีที่สัมภาษณ์.....  
เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....น. จบการสัมภาษณ์เวลา.....น.

---

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ-สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์
2. อายุ
3. เพศ
4. ระดับการศึกษา
5. ตำแหน่งหน้าที่
6. หน้าที่ความรับผิดชอบ
7. ประสบการณ์ในการรับบริการ
8. ผลิตภัณฑ์ที่ขออนุญาต

#### ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการพัฒนางานอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารของสำนักอาหาร สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา

1. การขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารกับสำนักอาหารในภาพรวม เป็นอย่างไร

2. การติดต่อขอรับบริการขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารกับสำนักอาหาร ต้องเข้าระบบนัดหมายล่วงหน้าเพื่อนัดหมายก่อน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

3. เมื่อมารับบริการ ตามวันและเวลาที่กำหนด ท่านสามารถรับทราบข้อบกพร่องของเอกสารท่านทันที และหากเอกสารบกพร่อง ท่านสามารถนำมาเพิ่มเติมได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

4. เมื่อท่านส่งเอกสารครบถ้วนแล้ว เจ้าหน้าที่จะพิจารณาคำขออนุญาตของท่าน ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับข้อกำหนดนี้

5. เมื่อคำขออนุญาตของท่านพิจารณาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่จะต้องแจ้งให้ท่าน ทราบภายใน 7 วัน ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหาร

1. อะไรคือปัญหาและอุปสรรคในการขออนุญาตผลิตภัณฑอาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑอาหารอย่างไร

### ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ให้สัมภาษณ์

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

เอกกมล ฦ น่าน



ภาคผนวก ง  
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก  
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อแสดงผลการประมวลความคิดเห็นจากแบบ  
สัมภาษณ์รอบแรก เปรียบเทียบกับคำตอบเดิมของท่าน และขอความกรุณาท่านพิจารณาให้  
ความเห็นอีกครั้ง โดยการทำเครื่องหมาย X ในช่องระดับน้ำหนักคะแนนในแต่ละข้อคำถามตาม  
ความคิดเห็น โดยระดับน้ำหนักคะแนนมีความหมายดังนี้

- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 1 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยน้อยที่สุด
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 2 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยน้อย
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 3 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 4 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยมาก
- ระดับค่าน้ำหนักเท่ากับ 5 หมายถึง สำหรับข้อความที่เห็นด้วยมากที่สุด

พัฒนากระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารที่เหมาะสม ตาม พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต ของทางราชการ พ.ศ. 2558	ระดับน้ำหนักคะแนน				
	1	2	3	4	5
1. เพิ่มช่องทางการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์อาหารผ่าน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ e-submission					
2. เมื่อยื่นคำขออนุญาตต่อเจ้าหน้าที่ตามวันและเวลาที่กำหนด เจ้าหน้าที่จะตรวจสอบ และแจ้งข้อบกพร่องของเอกสารทันที					
3. หากไม่นำเอกสารมาแก้ไขข้อบกพร่องตามวันและเวลาที่ กำหนดให้แก้ไข จะส่งคืนคำขอตันทันที					
4. การพิจารณาคำขออนุญาต จะพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ระยะเวลาที่กำหนด					
5. เมื่อคำขออนุญาตพิจารณาแล้วเสร็จ จะแจ้งผลการพิจารณา ผ่านระบบอัตโนมัติ					