

ชื่อวิทยานิพนธ์ รูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ผู้วิจัย นางสาวแววตา ประพัทธ์ศร **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ) **อาจารย์ที่ปรึกษา**
(1) รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมมสกา (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปภาวดี ประจักษ์สุนิติ **ปีการศึกษา** 2545

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ให้ได้รูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การ เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (2) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อน และหลังการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (3) ให้ได้รูปแบบการจัดองค์การที่เหมาะสม หากมีการนำระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ(4) เป็นการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการที่จะใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์โครงสร้างองค์การ กระบวนการทำงาน และการปฏิบัติงานของการให้บริการในปัจจุบัน พร้อมทั้งศึกษากระบวนการทำงานของกรมสรรพากร และกรมศุลกากร ซึ่งมีการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยี และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพิจารณาออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ รวมทั้งรูปแบบการจัดองค์การและระบบงานที่เหมาะสม

ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างองค์การเดิมสามารถรองรับระบบงานใหม่ในการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยทุกส่วนงานยังคงรับผิดชอบงานเดิม แต่ปริมาณงานจะลดลง โดยเฉพาะในความรับผิดชอบของกลุ่มงานบริหารทั่วไปในส่วนงานบริการและสนับสนุนกลุ่มงาน และงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด ในส่วนของกระบวนการการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย และลดวงรอบเวลาของกระบวนการได้ การสำรวจความเห็นของผู้ใช้บริการ (ผู้ประกอบการ) พบว่าส่วนใหญ่ก่อนข้างสนใจที่จะใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพราะเห็นว่ามีความสะดวกรวดเร็วกว่า การศึกษาเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกรมสรรพากร และกรมศุลกากร พบว่ามีลักษณะงานและระบบงานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับการให้บริการ ยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ผู้วิจัยได้เสนอรูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3 รูปแบบ โดยแต่ละรูปแบบมีผลกระทบต่อองค์การต่างกัน ผู้วิจัยเห็นว่ารูปแบบที่เหมาะสมที่สุดคือ รูปแบบที่มีการผสมผสานสื่ออิเล็กทรอนิกส์กับระบบ Manual ก่อนในขั้นแรก แล้วจึงขยายผลสู่การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบต่อไป

คำสำคัญ รูปแบบการดำเนินงาน การจัดองค์การ การให้บริการยื่นคำขออนุญาต สื่ออิเล็กทรอนิกส์
ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

Thesis title: WORK PATTERN TO ENHANCE APPLICATION SERVICE VIA ELECTRONIC MEDIA : A CASE STUDY OF APPLICATION SERVICE FOR COSMETIC PRODUCTION OR IMPORT PROVIDED BY FOOD AND DRUG ADMINISTRATION

Researcher: Miss Veawta Praputsorn; **Degree:** Master of Business Administration (Business Administration); **Thesis advisor:** (1) Cheraporn Sudhamasapa, Associate Professor; (2) Papavadee Prachaksubhaniti, Assistant Professor; **Academic year:** 2002

ABSTRACT

This objectives of this study were (1) to find out how to prepare for the reengineering of the organization to enhance application services via electronic media particularly the application services for cosmetic production or imported products provided by Food and Drug Administration (2) to compare the existing application processes to the proposed processes based on enhancing the application services via electronic media (3) to find out how to prepare the appropriate organization to enhance application services via electronic media and (4) to prepare the officers as well as the applicants for using application services via electronic media

The researcher has analyzed the organizational structure, the current process of the application as well as the processes of the Revenue Department and the customs Department that offer services through electronic media. In addition, the researcher has studied related information technology, together with law and regulations involved , to be able to assign or reengineer the working pattern.

The result of the study indicates that the existing organization structure responds properly to the proposed process : all functions and responsibilities remain the same. However , decreased work load of General Administrative Team is obvious. In aspect of service process, service rendering through electronics media helps eliminate process steps , cost , and cycle time. Moreover the survey exercised on service users reveals that most users are interested in proposed application processes since it would be much faster. The result of the benchmarking with the Revenue Department and the Customs Department indicates that some process characteristics and electronic systems can be applied to the proposed process. The researcher has proposed three forms of the organizational arrangements for the application through electronic media. Each form gives a difference result affecting the organization. The most appropriate form is the one that has the combination of manual and electronic media at the early stage and expand to the full application services through electronic media later on when all supporting factors are in places.

Keywords: Work pattern, Organization, Application service, Electronic media, Cosmetic product

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากประธานกรรมการควบคุม วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์จิราภรณ์ สุทธิมสมภา แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปภาวดี ประจักษ์สุภานิติ อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และผู้ทรงคุณวุฒิ รองศาสตราจารย์ พันเอก อิทธิเดช จันทิทย ในการสอบป้องกันวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ติดตามการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ นางวีรวรรณ แดงแก้ว ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้สนับสนุนการศึกษาวิจัย ขอขอบคุณ นายวันชัย ศรีวิบูลย์ หัวหน้ากลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด ที่กรุณาให้ ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ขอขอบคุณนายธีรพันธ์ ปานเจริญ รองผู้อำนวยการศูนย์สารสนเทศ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งรับผิดชอบระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับรูปแบบในการจัดองค์การ ที่เหมาะสมเพื่อรองรับการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาดที่ได้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้ผู้สนใจการศึกษาทั้งหมด

แววตา ประพัทธ์ศร

พฤศจิกายน 2545

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	1
แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การใหม่.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking).....	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
แหล่งข้อมูล.....	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
โครงสร้างองค์การและหน้าที่รับผิดชอบ.....	30
กระบวนการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง.....	35
การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการยื่นคำขอ อนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง.....	47
กฎหมายและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง.....	59

การศึกษาเปรียบเทียบ.....	65
การให้บริการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30	
ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร	65
กระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก ออนไลน์	
online โดยผ่านระบบอีดีไอของกรมศุลกากร.....	74
การเปรียบเทียบกระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก	
โดยระบบManual และ ระบบอิเล็กทรอนิกส์	82
รูปแบบการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาต	
ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	84
ข้อสรุปจากการศึกษาเปรียบเทียบ.....	84
การเป็น Benchmark)ระบบการให้บริการ.....	87
การจัดองค์การ.....	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	108
สรุปผลการวิจัย.....	108
การอภิปรายผล.....	112
ข้อเสนอแนะ.....	113
บรรณานุกรม.....	116
ภาคผนวก.....	119
ก บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์	
เครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด (Pre-Marketing).....	120
ข บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของ	
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.....	122
ค การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านเครื่องสำอาง	
ต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง.....	124
ประวัติผู้วิจัย.....	132

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณงานรับคำขออนุญาตให้ผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ในช่วง ปี 2543 – 2544.....	1
ตารางที่ 3.1 ชนิดของข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูล.....	23
ตารางที่ 3.2 ชนิดของข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และแหล่งข้อมูล.....	24
ตารางที่ 3.3 จำนวนผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม และนำเข้า เครื่องสำอางทั่วไปที่ได้มาติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วงปี 2540 – 2544.....	27
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	48
ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทผู้มายื่นขออนุญาต.....	49
ตารางที่ 4.3 จุดประสงค์ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง.....	49
ตารางที่ 4.4 ผู้ดำเนินการติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอาง.....	50
ตารางที่ 4.5 วิธีการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วง 6 เดือน.....	51
ตารางที่ 4.6 วิธีการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุดในช่วง 6 เดือน.....	51
ตารางที่ 4.7 จุดประสงค์ในการติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วง 6 เดือน.....	52
ตารางที่ 4.8 การรับรู้ถึงการมีบัตรรับเรื่อง.....	52
ตารางที่ 4.9 วิธีการติดตามความคืบหน้าของการขออนุญาต.....	53
ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการสอบถามความคืบหน้าของ การขออนุญาตทางโทรศัพท์อัตโนมัติและแบบธรรมดา.....	54
ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการสอบถามความคืบหน้าของ การขออนุญาตจากเจ้าหน้าที่โดยตรง.....	55
ตารางที่ 4.12 ความสนใจใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	56
ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้า ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	57

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศต่อ การจัดระเบียบขององค์กร และสังคม ภายในองค์กร	7
ภาพที่ 2.2 แสดงสามสถานภาพของการเปลี่ยนแปลง และเจ็ดขั้นตอนแห่ง กระบวนการเปลี่ยนแปลง	9
ภาพที่ 2.3 กระบวนการทำงานหลังดำเนินการปฏิรูประบบแล้ว	13
ภาพที่ 4.1 โครงสร้างองค์กรของกองควบคุมเครื่องสำอาง	33
ภาพที่ 4.2 แสดงกระบวนการยื่นคำขอ IDผู้ประกอบการ	35
ภาพที่ 4.3 แสดงกระบวนการยื่นคำขอจดแจ้งผลิต หรือนำเข้า เครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายใหม่)	40
ภาพที่ 4.4 แสดงกระบวนการยื่นคำขอจดแจ้งผลิต หรือนำเข้า เครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายเก่า)	43
ภาพที่ 4.5 แสดงกระบวนการยื่นคำขออนุญาตนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป	46
ภาพที่ 4.6 แสดงนิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	61
ภาพที่ 4.7 แสดงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	61
ภาพที่ 4.8 แสดงกระบวนการลงทะเบียนขอใช้บริการยื่นแบบ ภพ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	67
ภาพที่ 4.9 แสดงกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษี ภพ.30 โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	70
ภาพที่ 4.10 แสดงกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้า และส่งสินค้าออกในระบบอีดีไอ	78
ภาพที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้า ระบบ manual และระบบอิเล็กทรอนิกส์	83
ภาพที่ 4.12 แสดงสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ของระบบ	85
ภาพที่ 4.13 แสดงขั้นตอนการยื่นแบบและชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร	85
ภาพที่ 4.14 แสดงขั้นตอนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้า / ขาออก ของกรมศุลกากร	86

สารบัญญภาพ (ต่อ)

	หน้า
ภาพที่ 4.15 แสดงภาพรวมระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของ ระบบงานให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	90
ภาพที่ 4.16 แสดงโครงสร้างกองควบคุมเครื่องสำอาง.....	91
ภาพที่ 4.17 แสดงระบบงานการยื่นคำขออนุญาตฯ แบบที่ 1.....	92
ภาพที่ 4.18 แสดงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการให้บริการ ยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบที่ 1.....	93
ภาพที่ 4.19 แสดงระบบงานการยื่นคำขออนุญาตฯ แบบที่ 2	95
ภาพที่ 4.20 แสดงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการให้บริการ ยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบที่ 2.....	96
ภาพที่ 4.21 แสดงระบบงานการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบที่ 3.....	98
ภาพที่ 4.22 แสดงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการให้บริการ ยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบที่ 3.....	99
ภาพที่ 4.23 การเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการยื่นคำขออนุญาตใน ระบบ manual กับระบบการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์.....	102

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภารกิจหลักของกองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา คือ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านเครื่องสำอาง ดูแลความปลอดภัย คุณภาพมาตรฐาน คุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง โดยการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาดควบคู่กับการติดตามตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางหลังออกสู่ท้องตลาดแล้ว

งานกำกับดูแลและติดตามตรวจสอบดังกล่าวมีปริมาณมากขึ้นในปัจจุบัน สืบเนื่องจากการผลิตและนำเข้าเครื่องสำอางมีมากขึ้น โดยในปี 2544 ปริมาณการขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง มีมากกว่าปีก่อนหน้าถึง 3,756 รายการ หรือคิดเป็นร้อยละ 28.55 ดังแสดงตามตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 แสดงปริมาณงานรับคำขออนุญาตให้ผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ในช่วง ปี 2543-2544

ประเภทเครื่องสำอาง	ปี 2543	ปี 2544	ความแตกต่าง	% ความแตกต่าง
เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ (ตำรับ)	341	720	379	-
เครื่องสำอางควบคุม (รายการ)	1,077	2,034	957	-
เครื่องสำอางทั่วไป (รายการ)	11,737	14,157	2,420	-
รวม	13,155	16,911	3,756	28.55 %

ที่มา: คณะกรรมการอาหารและยา, สำนักงาน ควบคุมเครื่องสำอาง, กอง *รายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านเครื่องสำอาง กองควบคุมเครื่องสำอาง ปี 2543-2544* นนทบุรี สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 2544

การขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535 กำหนดให้ผู้ผลิตหรือนำเข้าต้องมาขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าก่อนนำออกจำหน่าย โดยต้องขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ เครื่องสำอาง

ควบคุม ส่วนเครื่องสำอางทั่วไปไม่ต้องขออนุญาตผลิต แต่ต้องขออนุญาตนำเข้า โดยผู้ประกอบการ จะต้องยื่นคำขออนุญาตซึ่งมีการแจ้งรายละเอียดต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมเอกสารหลักฐาน กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา การขออนุญาตผลิตหรือนำเข้า เครื่องสำอางแต่ละประเภทมีขั้นตอนหลายขั้นตอน เช่น การตรวจคำขออนุญาตขั้นต้น การรับคำขออนุญาต การตรวจพิจารณาและการออกใบสำคัญการขึ้นทะเบียนเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ หรือ ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม หรือหนังสืออนุญาตการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไปแล้วแต่กรณี ในแต่ละ ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น เอกสารหลักฐานที่ประกอบการพิจารณาจะต้องครบถ้วน สมบูรณ์ก่อน จึงจะเข้าสู่ขั้นตอนของการตรวจพิจารณา ก่อนออกหนังสืออนุญาตต่อไป มิฉะนั้นจะต้องถูกให้นำ กลับออกไป (reject) แก้ไขปรับปรุงใหม่ แล้วจึงนำกลับมาขึ้นในกระบวนการใหม่อีก โดยเริ่มตั้งแต่ ต้นกระบวนการ ซึ่งเป็นภาระและทำให้ผู้ประกอบการต้องเสียเวลาในการเดินทางมาติดต่อกับกองควบคุม เครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหลายครั้งด้วยกันกับต้องมีค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการ จัดทำเอกสารต่างๆ นอกจากนี้กรณีการนำเข้า หากการดำเนินการขออนุญาตไม่สามารถเสร็จทัน กำหนดการออกของ ณ ด้านศุลกากร สินค้าก็ยังคงไม่สามารถนำออกจากด้านศุลกากรได้ ผู้ประกอบการ ยังต้องมีต้นทุนเกี่ยวกับการบริหารระบบสินค้าคงคลังสำหรับสินค้านำเข้านั้น กรณีสินค้าที่ผลิตใน ประเทศก็เช่นเดียวกัน ซึ่งทำให้บริษัทฯ เสียเปรียบคู่แข่ง หากไม่สามารถผลิตได้ทันตามเวลาที่ กำหนด

กองควบคุมเครื่องสำอางได้ตระหนักถึงปัญหาในการบริการที่ล่าช้า จึงได้พยายามหา แนวทางแก้ไขเพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่อหรือผู้ประกอบการ เพื่อให้ได้มา ซึ่ง “การบริการที่สะดวกและรวดเร็ว” ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา ได้ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ โดยเน้นการให้บริการแบบฉับไวด้วย การลดขั้นตอนในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์ก่อนออกสู่ท้องตลาดหรืองานให้บริการขออนุญาตผลิต หรือนำเข้าเครื่องสำอางเหลือเพียงการพิจารณา ณ จุดเดียว หรือที่เรียกว่า One Stop Service ถึงกระนั้น ก็ตามก็ยังไม้อาจให้บริการที่รวดเร็วเท่าที่ต้องการได้ เพราะงานที่ต้องให้บริการมีปริมาณมากขึ้น อย่างรวดเร็ว ประกอบกับการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาดดังกล่าวเป็นวิธีการ ที่ใช้คนในการดำเนินงาน ทำให้การไหลของงานเป็นไปอย่างล่าช้า ปัญหาการบริการล่าช้าจึงยังคงมีอยู่

ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำธุรกิจระดับสากลในยุค เศรษฐกิจดิจิทัล หรือ New Economy ซึ่งเป็นยุคที่การทำธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กลายเป็นปัจจัย พื้นฐานที่สำคัญและจำเป็น โดยเฉพาะเมื่อประเทศไทยเข้าร่วมในโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ตามข้อตกลง e-ASEAN Initiative ของประเทศในกลุ่มอาเซียน ซึ่งริเริ่มขึ้นใน ปี พ.ศ. 2543 เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก

ฉะนั้น เพื่อแก้ปัญหาการบริการที่ล่าช้า และเพื่อตอบสนองต่อโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงนำที่จะพิจารณานำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้กับงานยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งหากการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จ ก็จะเกิดประโยชน์ ดังนี้

1. ประชาชนได้รับบริการที่ดี รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
2. เกิดความโปร่งใสในการทำงานของรัฐ เพราะประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ดีมีคุณภาพได้มากขึ้น
3. ประชาชนมีทางเลือกของการรับบริการมากขึ้นกว่าเดิม

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อให้ได้รูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสมเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบการดำเนินงานก่อนและหลังการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 2.3 เพื่อให้ได้รูปแบบการจัดองค์การที่เหมาะสม หากมีการนำระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน
- 2.4 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการที่จะเข้าเป็นสมาชิกระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดกรอบในขอบเขตดังนี้

3.1 ศึกษาเฉพาะงานให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุมการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป ของกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

3.2 ศึกษาเฉพาะงานและกระบวนการทำงานที่ใช้คนปฏิบัติ และการใช้ประโยชน์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) ซึ่งไม่ครอบคลุมถึงการพัฒนาโปรแกรมระบบงานขึ้นมาใหม่ ภายใต้อำนาจด้านต่างๆ ต่อไปนี้

- 3.2.1 โครงสร้างองค์กร เฉพาะงานให้บริการยื่นคำขออนุญาต
- 3.2.2 การนำเทคโนโลยีมาใช้
- 3.2.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.2.4 การให้บริการ

4. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

4.1 รูปแบบการจัดองค์กร หมายถึง โครงสร้าง กระบวนการทำงานและการปฏิบัติงาน

4.2 คำขออนุญาต หมายถึง แบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลต่างๆของผู้ประกอบการ พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา

4.3 เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ หมายถึง กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน หรืออาจเกิดอันตรายในการใช้ได้ ซึ่งตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535 กำหนดให้ต้องกำกับดูแลในระดับเข้มงวด ผลิตภัณฑ์ที่มีสารควบคุมพิเศษ ได้แก่ ยาสีฟัน ผลิตภัณฑ์ย้อมผม น้ำยาดัดผม ผงพอกสีผม เป็นต้น ผู้ผลิตเพื่อขายหรือนำเข้าเพื่อขายเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ ต้องขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางจนได้รับใบสำคัญการขึ้นทะเบียนแล้ว โดยเมื่อจะเริ่มทำการผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางเมื่อใด จะต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทราบ พร้อมทั้งชำระค่าธรรมเนียมรายปี

4.4 เครื่องสำอางควบคุม หมายถึง กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน หรืออาจเกิดอันตรายในการใช้ได้ แต่ระดับความรุนแรงน้อยกว่าเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ ระดับการกำกับดูแลลดลงจากเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ ผลิตภัณฑ์ที่มีสารควบคุม เช่น ผลิตภัณฑ์ที่มีสารขจัดรังแคซิงก์ไพริไทออน ไพรอกโทน โอลามิน คลิมบาโซล ผลิตภัณฑ์ที่มีสารป้องกันแสงแดด เป็นต้น ผู้ผลิตหรือนำเข้าเพื่อจำหน่ายเครื่องสำอางจะต้องมาขอจดแจ้งรายละเอียดต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือสาธารณสุขจังหวัดที่มีแหล่งผลิตหรือนำเข้าตั้งอยู่ก่อน ไม่น้อยกว่า 15 วัน และต้องชำระค่าธรรมเนียมรายปี จึงจะทำการผลิต/นำเข้าได้

4.5 เครื่องสำอางทั่วไป หมายถึง กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพหรืออันตรายน้อยไม่รุนแรงถึงระดับที่จะจัดเป็นเครื่องสำอางทั้ง 2 กลุ่มที่กล่าวมา ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีส่วนผสมของสารควบคุมพิเศษและสารควบคุม เช่น อายแชโดว์ ลิปสติกที่ไม่มีสารป้องกันแสงแดด ผลิตภัณฑ์บำรุงผิว ผลิตภัณฑ์พอกผิว ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดร่างกาย เจล มูส ผลิตภัณฑ์ย้อมผมชนิดกึ่งถาวร (Semipermanent Hair Dye) แชมพู ครีมนวดผม สเปรย์ฉีดผม เจลบำรุงเส้นผม ผลิตภัณฑ์ปรับสภาพเส้นผม เป็นต้น

4.6 ขอบเขตแจ้ง หมายถึง การมาแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับ ชื่อเครื่องสำอางควบคุม

4.7 ID ผู้ประกอบการ หมายถึง การกำหนดให้ผู้ประกอบการมีรหัสบริษัทที่แสดงชื่อและที่ตั้งของบริษัทเพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบข้อมูล และป้องกันข้อผิดพลาดในการพิมพ์แต่ละครั้ง

4.8 สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้มาตรฐานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

4.9 ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางในด้านการให้บริการ การสอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง และความคิดเห็นต่อการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

5.1 ทำให้ทราบแนวทางในการปรับเปลี่ยนการดำเนินการขององค์การในแง่บริหารและบริการที่สอดคล้องกับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.2 ทำให้ทราบถึงการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆของเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.3 สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานอื่นของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่จะนำระบบการบริการยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา” อาศัยกรอบความคิดทางทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ

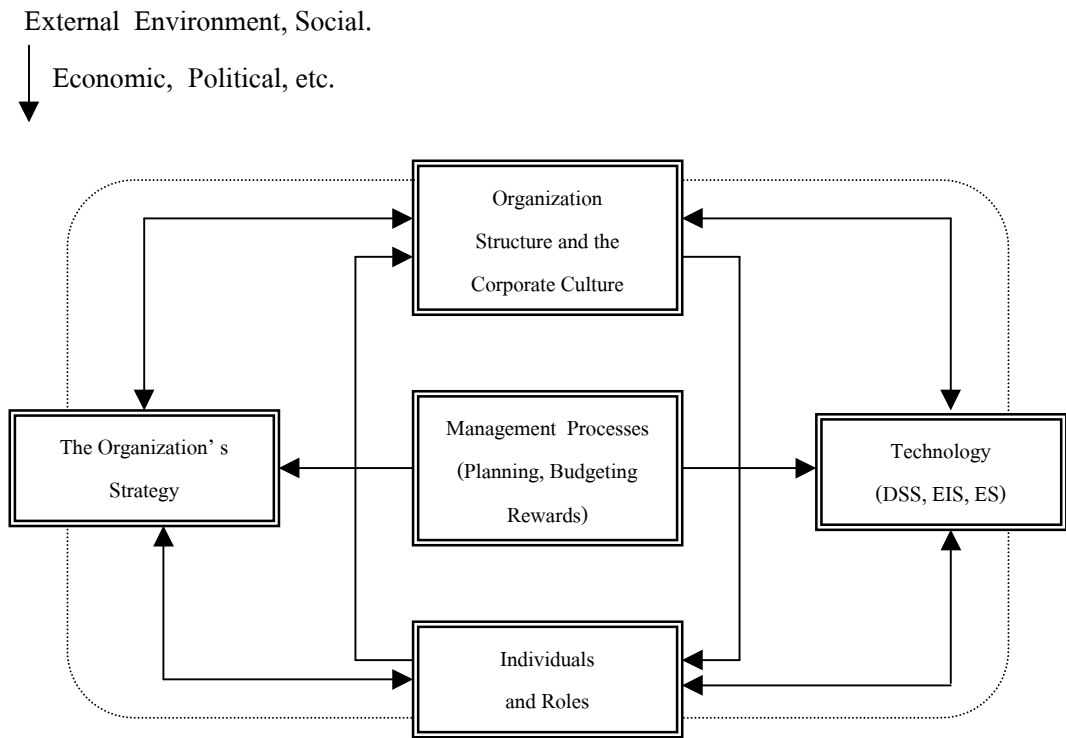
ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่าสภาพแวดล้อมมีอิทธิพลต่อองค์การอย่างมาก โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การซึ่งไม่สามารถควบคุมได้ อันได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม กฎหมายและการเมือง เทคโนโลยี เป็นต้น เมื่อใดก็ตามที่สภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนไปไกลกว่าลักษณะขององค์การที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน การปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจะเกิดขึ้น การพัฒนาองค์การจึงเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผน เพื่อให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Turban, McLean, Wetherbe (1996: 13) อธิบายว่าองค์การโดยทั่วไปจะประกอบด้วยลักษณะใหญ่ ๆ อยู่ 5 ลักษณะ ตามภาพที่ 2.1 ดังนี้คือ

1. โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การ (Organization Structure and the Corporate Culture)
2. กระบวนการจัดการ (Management Processes) เช่น การวางแผน (Planning), การงบประมาณ (Budgeting) , การให้รางวัล (Rewards)
3. บุคคลและบทบาท (Individuals and Roles)
4. กลยุทธ์ขององค์การ (The Organization's Strategy)
5. เทคโนโลยี (Technology)

ในสถานการณ์ปกติส่วนประกอบทั้ง 5 ลักษณะจะอยู่ในสมดุลทั้งระบบ แต่ในทันทีที่สภาพแวดล้อมภายนอกเกิดการเปลี่ยนแปลงมีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เช่น การที่เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ (Computing Technology) เทคโนโลยีด้านการขนส่ง (Transportation Technology) มีประสิทธิภาพมากขึ้นจะมีผลกระทบต่อ

การดำเนินงานขององค์กร จนอาจทำให้องค์กรต้องมีการออกแบบและปรับปรุงโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น



ภาพที่ 2.1 แสดงผลกระทบจากเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดระเบียบขององค์กร และสังคมภายในองค์กร

ที่มา: Michael S. Scott Morton, *The Corporation of the 1990s : Information Technology and organizational Transformation*. New York: John Wiley & Sons Press, 1991.
quoted to Efraim Turban, Ephraim McLean , James Wetherbe. *Information Technology for Management : Improving Quality and Productivity*. New York: John Wiley & Sons Press, 1996.

Cooper Cary L., and Rousseau Denise M. (1999: 10) กล่าวว่า ในปลายทศวรรษที่ 90 เหตุการณ์จะเปลี่ยนไป โดยมีการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์จะมีมากกว่า “เครื่องเก็บข้อมูล” หรือ “เครื่องพิมพ์ดีด” การนำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นกลไกในการทำงานขององค์กร ไม่ได้เป็นแต่เพียง

การใช้คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเท่านั้น หากยังหมายถึงการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่การรื้อปรับระบบ (Reengineering)

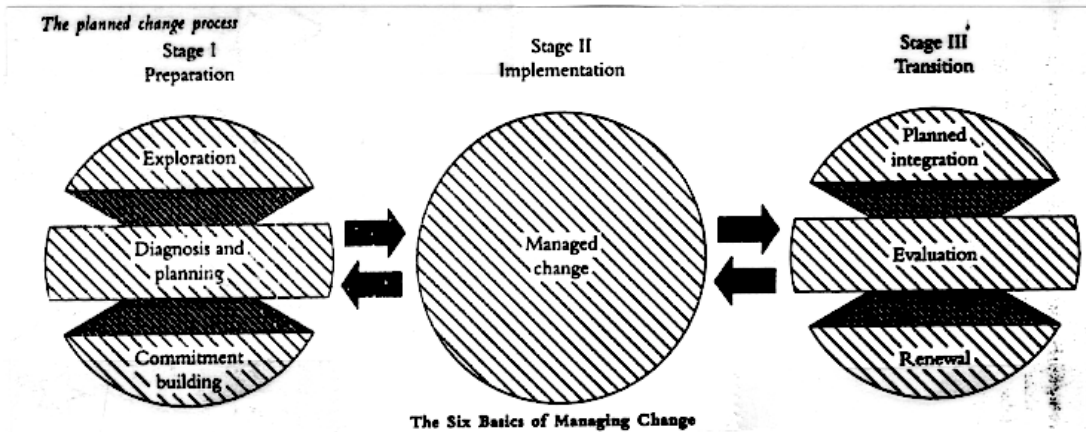
จิรพล ทับทิมหิน (2544: 8-12) ได้กล่าวว่า การส่งเสริมและพัฒนาสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐบาลเพื่อให้องค์การภาครัฐร่วมกันสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้องค์การภาครัฐต้องปรับปรุงสมรรถนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การมีประสิทธิภาพและเท่าทันกับทิศทางในระดับภูมิภาคและนานาชาติเพื่อก้าวเข้าสู่ e-Thailand ต่อไป

D.D. Warrick (1994: 30) ได้กล่าวถึงพื้นฐานของการจัดการการเปลี่ยนแปลง (The Basics of Managing Change) ว่า การเปลี่ยนแปลงองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงทางด้านระบบ เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง การเปลี่ยนแปลงเทคนิค หรือการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม หากปฏิบัติตามพื้นฐานของการจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์กรแล้วจะสามารถทำให้ความน่าจะเป็นที่จะเกิดความสำเร็จเพิ่มมากขึ้น พื้นฐานเหล่านี้ได้แก่

พื้นฐานข้อที่ 1 ทำให้ความเป็นจริงและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงกระจ่างการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรในบางครั้งจะเกิดจากความเห็น สมมติฐาน และข้อมูลที่ผิดพลาด บางครั้งเกิดจากความทะเยอทะยานที่เห็นแก่ตัว และบางครั้งก็เกิดจากความลำเอียงของบุคคลที่มีสาเหตุมาจากความไม่ชอบส่วนตัว ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องทำการตรวจวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ เช่น การประเมินข้อมูลภายใน การสำรวจและการสัมภาษณ์ และบางครั้งจำเป็นต้องลอกเลียนแบบจากแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อสะท้อนความเป็นจริงและสร้างพื้นฐานความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลง

พื้นฐานข้อที่ 2 ใช้กลยุทธ์ที่เน้นผลของการปฏิบัติมากกว่ากลยุทธ์ที่เน้นการปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงองค์กรที่เน้นทางด้านการปฏิบัติจะมีผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานทำกิจกรรมที่ไม่มีจุดสิ้นสุด และมุ่งแก้ปัญหาเฉพาะหน้า แต่ไม่ให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เป็นนิรันดร์หรือผลลัพธ์สุดท้ายจริงๆ ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงที่เน้นผลลัพธ์จะพยายามสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เฉพาะเจาะจงและวัดผลได้ ภายในกำหนดเวลา

พื้นฐานข้อที่ 3 วางแผนและจัดการการเปลี่ยนแปลงโดยยึดหลัก สามสถานะของการเปลี่ยนแปลง (Three Stages of Change) และเจ็ดขั้นตอนแห่งกระบวนการเปลี่ยนแปลง (Seven Steps in the Change Process) โดยในภาพที่ 2.2 แสดงแบบจำลองของสามสถานะของการเปลี่ยนแปลง และเจ็ดขั้นตอนแห่งกระบวนการเปลี่ยนแปลง



ภาพที่ 2.2 แสดงสามสถานะของการเปลี่ยนแปลง และเจ็ดขั้นตอนแห่งกระบวนการเปลี่ยนแปลง

ที่มา: French, W.L., C.H. Bell Jr. and R.A. Zawachi. *Organization Development and Transformation, Managing Effective Change*. 4th edition. New York: Irwin, 1994. Quoted to D.D. Warrick. *Organization Development and Transformation: The Basic of Managing Change*. 4th edition. New York: Irwin, 1994.

แบบจำลอง ตามภาพที่ 2.2 ระบุถึงสถานะ 3 สถานะของการเปลี่ยนแปลงอัน ได้แก่

1. สถานะเตรียมการ (preparation)
2. สถานะดำเนินการ (implementation)
3. สถานะปรับเปลี่ยน (transition)

1. ในสถานะเตรียมการ องค์กรจะจัดเตรียมสำหรับการเปลี่ยนแปลงโดย
 - 1.1 การสำรวจความต้องการ (exploring)
 - 1.2 ตรวจวิเคราะห์ประเด็นและวางแผน(diagnosing and planning)
 - 1.3 สร้างความผูกพันต่อการเปลี่ยนแปลง (commitment building)
2. ในสถานะดำเนินการจะประกอบด้วย การจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลง (managing change) กลยุทธ์ที่นำมาใช้จะเป็น top down/bottom up มุ่งให้เกิดการทำงานที่เป็นทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ

3. สำหรับสถานะปรับเปลี่ยนเป็นช่วงที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด การเปลี่ยนแปลงจะผสาน(integrated) เข้าไปในการปฏิบัติที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โครงสร้างกระบวนการทำงานและนโยบายจะปรับให้เข้าสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงควรจะได้รับประเมิน (evaluated) เพื่อวัดดูว่ามีการปรับปรุงขึ้นเพียงใด และระบุดึงการเปลี่ยนแปลงที่จะมีขึ้นอีกในอนาคต นอกจากนี้ควรมีการสร้าง แผนการฟื้นฟู (renewal plan) เพื่อดำรงรักษาปรับปรุงให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

พื้นฐานข้อที่ 4 ทำให้ผู้ที่มีส่วนสำคัญในองค์กรมีส่วนร่วมในการวางแผนและจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลง เช่นผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการข้ามสายงาน และพนักงานโดยอาจจะรวมถึงเจ้าหน้าที่สหภาพแรงงานด้วย เมื่อเขาเหล่านั้นได้มีส่วนร่วมในการวางแผนและดำเนินการในระดับหนึ่งแล้ว การเปลี่ยนแปลงนั้นจะมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง

พื้นฐานข้อที่ 5 สร้างกลไกของการป้อนข้อมูลกลับที่เชื่อถือได้ เพื่อใช้ในการควบคุมและบริหารกระบวนการเปลี่ยนแปลง

พื้นฐานข้อที่ 6 ต้องแน่ใจว่าโครงสร้างองค์กรได้ปรับเปลี่ยนเพื่อช่วยและส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ต้องการ ทั้งนี้รวมถึง การกำหนดหน้าที่ขององค์กร คุณค่าองค์กร วัตถุประสงค์ การออกแบบขององค์กร การให้ผลตอบแทน นโยบาย และการฝึกอบรม

Robert, Smither D. และคณะ (1996: 38-44) ได้อธิบายว่าการเปลี่ยนแปลงองค์กรโดยตัวมันเอง สามารถแบ่งออกเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผน (planned change) และการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีการวางแผน (unplanned change) หรืออาจจะแยกเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากแรงผลักดันภายนอก (external force) และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากแรงผลักดันภายใน (internal force) โดย Smither ได้ให้น้ำหนักความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการวางแผน และได้นิยามความหมายของการเปลี่ยนแปลงแบบนี้ว่า “การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจที่มีสติสัมปชัญญะ” เพื่อที่จะเปลี่ยนวิถีทางในการทำงานขององค์กร

Wendell L. French และ Cecil H. Bell, Jr. (1995: 53) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงองค์กรว่าระดับการเปลี่ยนแปลงองค์กรนั้นแตกต่างกัน บางครั้งการเปลี่ยนแปลงก็จะเป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ในขณะที่บางครั้งจะเป็นการเปลี่ยนแบบยกเครื่ององค์กร สถานะภาพองค์กรภายหลังการเปลี่ยนแปลงนี้มีลักษณะแตกต่างจากเดิมอย่างสิ้นเชิง ซึ่ง Wendell เรียกว่าเป็น “Second-Order Change” (หรือเรียกว่า “Fundamental, Quantum Change”) ส่วนในกรณีที่สถานะภาพใหม่ภายหลังการเปลี่ยนแปลงองค์กร มีลักษณะที่คล้ายเดิมอยู่นั้น เรียกว่า “First-Order Change” (หรือเรียกว่า “Incremental Change”)

Kenneth C. Laudon และ Jane P. Laudon (2002: 309-310) ได้กล่าวถึงการพัฒนากระบวนการและการเปลี่ยนแปลงองค์การว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถมีอิทธิพลทำให้องค์การมีการเปลี่ยนแปลงได้ในระดับต่างๆ ได้ 4 ระดับคือ

1) การเปลี่ยนแปลงองค์การ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย (Automation) เป็นการเปลี่ยนแปลงโดยองค์การเริ่มใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้น

2) การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการลดขั้นตอนการทำงาน (Rationalization of Procedures) เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วขึ้น มีการออกแบบการไหลของงานใหม่ จัดการคั่งคองขวด เพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศทำงานได้อย่างราบรื่น

3) การเปลี่ยนแปลงองค์การโดยการรีเอนจินีริ่ง (Reengineering) คือ การออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ทั้งหมด (Radical redesign) เพื่อลดค่าใช้จ่าย จัดการงานซ้ำใหม่ ลดงานเอกสาร และเพื่อเพิ่มคุณภาพการทำงาน รวมทั้งเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มที่

4) การเปลี่ยนแปลงกรอบแนวความคิด (Paradigm Shift) ระบบข้อมูลใหม่ จะมีผลทำให้การจัดองค์การแบบเดิม ไม่สามารถดำเนินการได้ องค์การจึงจำเป็นต้องเปลี่ยนกรอบแนวความคิดในการดำเนินงานใหม่ทั้งหมด อาจมีการทบทวนวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์การ ทั้งนี้เพื่อให้องค์การมีการดำเนินการไปได้ภายใต้สภาพแวดล้อมใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Stephen Robins (1998: 670-675) ได้กล่าวถึงแรงต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลงองค์การว่ามีการแยกสิ่งก่อกำเนิดแรงต้านทานออกเป็นสองส่วน ได้แก่ แหล่งกำเนิดแรงต้านทานส่วนบุคคล (Source of Individual Resistance to Change) และแหล่งกำเนิดแรงต้านทานจากองค์การ (Source of Organization Resistance to Change)

โดยแหล่งกำเนิดแรงต้านทานส่วนบุคคล ประกอบด้วย นิสัยส่วนตัว (Habit) ความมั่นคงในงาน (Security) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ (Economic factors) ความกลัวต่อสิ่งที่ไม่รู้ (Fear of the unknown) กระบวนการรับรู้ข่าวสารที่เลือกไว้แล้ว (Selective information processing) ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่บุคคลเลือกที่จะรับข้อมูลที่ตนเคยได้รับและเลือกแล้ว และไม่สนใจข้อมูลอื่นๆ อีก

ส่วนแหล่งกำเนิดแรงต้านทานขององค์การ ประกอบด้วย แรงเฉื่อยของโครงสร้าง (Structural inertia) วงจำกัดของการเปลี่ยนแปลง (Limited focus of change) แรงเฉื่อยของกลุ่มพนักงาน (Group inertia) ความคุกคามต่อความเชี่ยวชาญ (Threat to expertise) ความคุกคามต่อการสร้างสัมพันธ์อำนาจ (Threat to established power relationships) ความคุกคามต่อการแบ่งปันทรัพยากร (Threat to established resource allocations)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การใหม่

ผู้ศึกษาขอเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดองค์การใหม่ของ Michael Hammer, รุ่ง แก้วแดง และ ชัชวาล อภิญาอนันต์ ดังนี้

Michael Hammer (1991:16) หลักการจัดองค์การใหม่หรือการรื้อปรับระบบ (Reengineering) ตามแนวคิดของ Michael Hammer สรุปได้ดังนี้

1. จัดองค์การตามผลงาน ไม่ใช่ภาระงาน
2. ให้ผู้ใช้ประโยชน์จากสิ่งนำออกเป็นผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการ
3. นำการประมวลข้อมูลมาผนวกในงานที่ผลิตข้อมูล
4. ใช้ทรัพยากรที่กระจุกกระจายตามพื้นที่ต่างๆเสมือนหนึ่งเป็นทรัพยากรจากแหล่งกลาง
5. เชื่อมกิจกรรมที่ขนานกันแทนการรวมผลของกิจกรรมเข้าด้วยกัน
6. ให้ผู้ปฏิบัติงานตัดสินใจเองได้
7. สร้างระบบควบคุมเข้าไปในกระบวนการ
8. รวบรวมข้อมูลเพียงครั้งเดียวจากต้นกำเนิดข้อมูล

นอกจากนี้ Michael Hammer และ James Champy (1976: 35) ได้เน้นหลักการสำคัญในการทำ Reengineering ไว้ดังนี้คือ

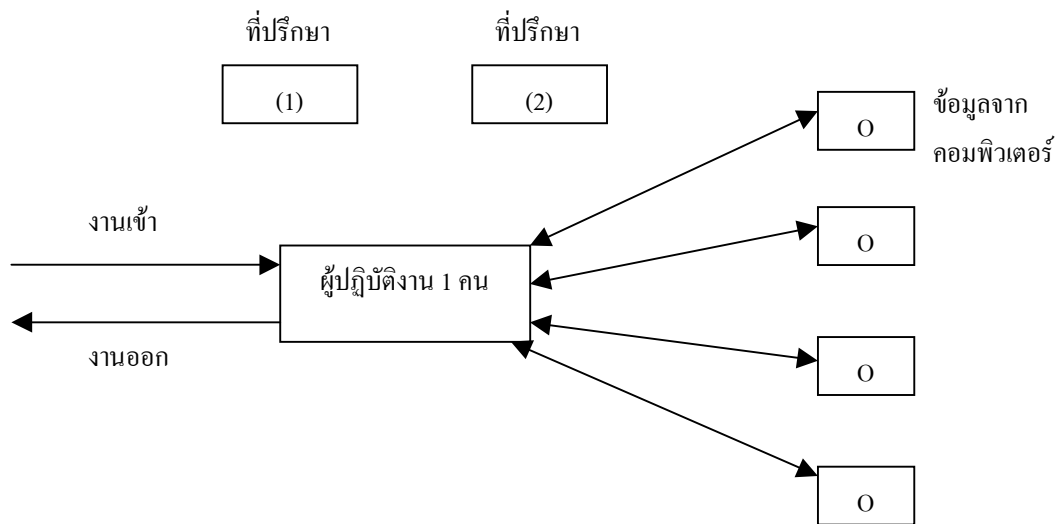
1. เน้นความสำคัญของลูกค้า (Focus on Customer) ซึ่งหมายความว่า การดำเนินงานทุกอย่างขององค์การ จะต้องเริ่มจากความคิดที่มุ่งให้มูลค่าแก่ลูกค้า ทั้งในแง่ของผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีกว่า เสียค่าใช้จ่ายที่ถูกลง การบริการที่รวดเร็วขึ้น ข้อปฏิบัติที่ดีที่สุด คือ รับฟังเสียงของลูกค้า

2. พยายามยึดที่กระบวนการ (Organize around Process) หัวใจสำคัญของการทำ Reengineering อยู่ที่กระบวนการ ไม่ใช่ที่ตัวองค์กร หรือฝ่ายต่างๆภายในองค์กร ซึ่งคำว่า กระบวนการ มีความหมายว่า เป็นกลุ่มของกิจกรรม ซึ่งมีการป้อนวัตถุดิบเข้าชนิดหนึ่ง หรือมากกว่า และสร้างสรรค์ผลลัพธ์ให้ได้คุณค่าแก่ลูกค้าออกมา

ดังนั้น ผลของการบริหารงานโดยมุ่งเน้นที่กระบวนการทำงาน จะให้ผลคือ ทำให้สามารถตัดงานที่สูญเปล่าที่เกิดจากการแบ่งงานที่ซับซ้อนลงได้ สามารถลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อที่เกิดจากการแบ่งงานที่ซับซ้อนได้ นอกจากนี้ยังสามารถลดจำนวนผู้บริหารระดับกลาง โดยการเปลี่ยนโครงสร้างของการบริหารให้แบนราบ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารลงได้

รุ่ง แก้วแดง (2538: 146-159) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Hammer ที่เปรียบเทียบรูปแบบการจัดองค์การ กระบวนการดำเนินงาน และกระบวนการระหว่างการปฏิรูปแล้ว มีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบการจัดองค์การของราชการจะจัดองค์การในรูปของพีระมิด (Pyramid) และการดำเนินงานโดยมีสายงานที่ยาว เมื่อดำเนินการปฏิรูประบบแล้วบางส่วน กระบวนการทำงานจะเป็นตามภาพที่ 2.3 คือ งานจะหยุดอยู่ที่คนคนเดียว คนเพียงคนเดียวเป็นผู้ดำเนินการ



ภาพที่ 2.3 กระบวนการทำงานหลังดำเนินการปฏิรูประบบแล้ว

ที่มา: รุ่ง แก้วแดง *รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย* กรุงเทพมหานคร มติชน 2538

สิ่งที่จะไหลอยู่ตลอดเวลาก็คือข้อมูลที่แต่เดิมเคยอยู่กับคนในจุดต่างๆ และที่สำคัญที่สุดก็คือ ตรงนี้เป็นลักษณะที่เรียกว่า บริการจุดเดียว (One - stop Service) คือจุดเดียวเท่านั้นที่จะให้บริการ คนคนเดียวที่เป็นผู้ตัดสินใจ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการรื้อระบบค่อนข้างมาก สายการบังคับบัญชาจะลดลงมาก คนทำงานหลายคนอาจจะลดเหลือที่ปรึกษาเพียงคนเดียว ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแทนที่จะเป็นการสั่งการแบบเดิม

รุ่งกล่าวว่าแนวความคิดของ Hammer เป็นการเปลี่ยนจากงานไหลไปตามกระบวนการมาเป็นงานหยุดอยู่ที่เดียว แต่ข้อมูลไหลพร้อมกันทั้งกระบวนการ ซึ่งการปฏิรูปงานในระบบนี้ปัจจุบันถือว่าเป็นระบบงานที่ก้าวหน้ามาก โดยจะมีลักษณะที่สำคัญอยู่หลายประการคือ

1. การทำงานในระบบนี้เน้นเรื่องของความรวดเร็วมาก เพราะสามารถที่จะดำเนินการทุกอย่างได้เสร็จครบถ้วนสมบูรณ์ในเวลาทีรวดเร็ว
2. เป็นรูปแบบที่ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

3. เป็นการให้อำนาจแก่บุคลากรในการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการ ได้ด้วยตัวเอง ไม่จำเป็นต้องเสนอขึ้นไปยังระดับสูงคั่งเช่นปัจจุบัน

4. ระดับการศึกษาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ให้บริการจะต้องได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้น และเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติในระบบใหม่

ระบบการทำงานใหม่ จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนอย่างน้อย 5 ประการคือ

1. เทคโนโลยี
2. การสนับสนุนของข้อมูลพื้นฐาน หลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจของคนที่ใช้บริการ
3. การให้การศึกษาและการฝึกอบรมกับผู้ปฏิบัติงาน
4. คุณภาพของคน ระดับการศึกษาที่สูงขึ้นและ
5. การจัดองค์การในลักษณะของกลุ่มงานหรือทีมงานที่สามารถจะแนะนำช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้

รุ่ง แก้วแดง ยังได้กล่าวถึงการจัดองค์การใหม่อย่างแท้จริงว่า คือการจัดหมวดหมู่ของงานก่อน วิธีการจัดหมวดหมู่ของงานเริ่มต้นอย่างง่าย ๆ ก็คือ ก่อนอื่นดูว่างานมีอะไรบ้าง งานใดไม่จำเป็นก็ตัดออกไป แล้วพยายามรวมงานอย่างเดียวกันเข้าเป็นหมวดหมู่กัน การจัดองค์การเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากต่อประสิทธิภาพของงาน

ซัชวาล อภิญาอนันต์ (2541: 20) ได้กล่าวว่า แอนดรูว์ และ สตาร์ลิก ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับการทำการรีออกแบบให้ประสบความสำเร็จจะต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้

1. ลูกค้ำสำคัญที่สุด องค์การจะต้องตระหนักว่าถ้าไม่มีลูกค้ำก็จะไม่มีธุรกิจหรือไม่สามารถดำรงอยู่ได้ต้องรับฟังว่าลูกค้ำต้องการอะไร สิ่งสำคัญที่สุดสำหรับลูกค้ำจะสำคัญที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้นกระบวนการทางธุรกิจจะต้องสนับสนุนต่อความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้ำ

2. สร้างและรักษาไว้ซึ่งกิจกรรมที่ก่อให้เกิดคุณค่า สิ่งสำคัญต่อองค์การ ก็คือ การกำจัดกิจกรรมที่ไม่สร้างผลิตภัณฑ์หรือคุณค่า เพราะกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า ถือเป็นสิ่งไม่มีประโยชน์และก่อให้เกิดต้นทุนต่อองค์การ

3. การนำองค์การจะต้องมาจากข้างบน รายละเอียดมาจากส่วนล่าง ผู้บริหารจะต้องกำหนดเป้าหมายด้วยกลยุทธ์ รวมทั้งต้องกำหนดขอบเขตของกระบวนการหรือปรับระบบ พนักงานขององค์การจะต้องได้รับการอธิบายถึงรายละเอียดของกระบวนการ ข้อมูลที่องค์การได้จากลูกค้ำต้องมาจากพนักงานระดับล่าง เพราะใกล้ชิดกับลูกค้ำมากที่สุด

4. ออกแบบทั้งกระบวนการนำมาใช้ทีละส่วน องค์การจะต้องออกแบบกระบวนการทั้งหมดเสียก่อนจึงระบุรายละเอียดของแต่ละส่วนลงไป องค์การจะต้องมีการสร้างพิมพ์เขียวเพื่อ

กำหนดให้กระบวนการเป็นไปตามเป้าหมาย เช่น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรเสียใหม่ หรือสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีเสียก่อนแล้วจึงเริ่มการเปลี่ยนแปลงอย่างถอนรากถอนโคน

5. มีระเบียบและยี่ดมั่น จะต้องมีการกำหนดงานอย่างเป็นระบบและกฎเกณฑ์ จะทำให้องค์กรดำเนินกระบวนการหรือปรับระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ชัชวาลย์ อภิญาอนันต์ (2541: 20) ศึกษาผลการดำเนินงานหลังจากการปรับระบบองค์กร ของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ถนนเสือป่า ธนาคารกสิกรไทย (มหาชน) จำกัด พบว่ามีปัญหาบางประการที่ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งปัญหาเหล่านี้ ได้แก่

1. ปัญหาในการประสานงานระหว่างแผนกต่างๆ
2. ปัญหาความพร้อมของบุคลากร

ปัญหาเหล่านี้จะสามารถลดลงได้ด้วยการปฏิบัติตามแนวคิดในเรื่องการปรับระบบอย่างจริงจัง ได้แก่

1. การรวมงานบางส่วนไว้ด้วยกัน อาทิเช่น งานบางส่วนที่มีความเกี่ยวเนื่องกัน การรวมงานเข้าไว้ด้วยกันนี้จะทำให้การดำเนินงานมีความต่อเนื่องยิ่งขึ้น รวมทั้งจะสามารถลดระยะเวลาในการทำงานลงได้

2. การให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการตัดสินใจ จะช่วยให้สามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานลงได้บางส่วน เพราะงานทุกงานไม่ต้องไปรวมที่หัวหน้างานเพียงอย่างเดียว ทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ลดการตรวจสอบและควบคุม จะช่วยให้การปฏิบัติงานสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว เพราะสามารถลดระยะเวลาในการคอยการตรวจสอบได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับเอกสารที่ไม่เกี่ยวกับจำนวนเงิน

4. มีการปรับเปลี่ยนบทบาทของผู้บริหารระดับสูง โดยมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้กับพนักงานในระดับล่างมากยิ่งขึ้น

5. มีการเตรียมความพร้อมให้กับพนักงาน พนักงานควรจะได้รับ การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาเปรียบเทียบ (Benchmarking)

Robert C. Camp (1995: 1521) ตามแนวคิดของ Robert C. Camp เป็นซั่มมาร์ค เป็นกลยุทธ์และกระบวนการวิเคราะห์สำหรับการเปรียบเทียบอย่างต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์ บริการ และการปฏิบัติงานขององค์กร เทียบกับหน่วยงานที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำในวงการนั้นๆ ทั้งนี้

เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและเป็นแนวทางที่จะผลักดันให้องค์กรของตนพัฒนากิจกรรมหลักต่างๆ ไปสู่การเป็นผู้นำทางด้านคุณภาพที่ยอมรับกัน การทำเป็นซ้มาร์คเป็นกิจกรรมที่ต้องทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะค้นหาเป้าหมายใหม่สำหรับการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และถ้าการทำเป็นซ้มาร์คเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะช่วยสนับสนุนการทำงานเป็นทีมและขจัดความคิดเห็นส่วนตัวที่อาจเกิดขึ้นในการตัดสินใจที่มีความสำคัญกับภารกิจ

Paul James Robere (2543: 23-30) ได้กล่าวถึงประเภทและขั้นตอนการทำเป็นซ้มาร์คดังต่อไปนี้

1. ประเภท

ประเภทของการทำเป็นซ้มาร์ค แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภทหลัก คือ

1.1 การทำเป็นซ้มาร์คแบบเปรียบเทียบภายใน (Internal Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการทางธุรกิจกับกระบวนการชนิดเดียวกันภายในองค์กร

1.2 การทำเป็นซ้มาร์คแบบเปรียบเทียบกับคู่แข่ง (Competitive Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบสินค้า บริการ ขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติกับคู่แข่งโดยตรง

1.3 การทำเป็นซ้มาร์คแบบเปรียบเทียบเฉพาะกิจกรรม (Functional Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบแนวปฏิบัติที่เหมือนกันในส่วนที่เป็นการปฏิบัติงานเดียวกันหรือคล้ายกันภายนอกอุตสาหกรรม

1.4 การทำเป็นซ้มาร์คแบบเปรียบเทียบแบบทั่วไป (Generic Benchmarking) เป็นการเปรียบเทียบและสร้างแนวคิดอย่างกว้างๆเกี่ยวกับธุรกิจหรือการปฏิบัติงานที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกัน แต่สามารถนำมาใช้ได้ ในบางลักษณะ โดยไม่คำนึงว่าเป็นอุตสาหกรรมใด ดังที่จะได้นำมาใช้กับการวิจัยครั้งนี้

2. ขั้นตอน

ขั้นตอนในการทำเป็นซ้มาร์ค มีดังนี้

2.1 วางแผน

2.1.1 เลือกกระบวนการที่จะประเมิน

2.1.2 เลือกและจัดเตรียมทีมงาน

2.1.3 กำหนดหน่วยงานหรือองค์กรที่เราจะเปรียบเทียบข้อมูล

2.2 ดำเนินการ

2.2.1 รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

2.2.2 ตรวจสอบความแตกต่างที่พบและส่วนที่ได้เปรียบขององค์กรและจุดแข็ง

2.3 ศึกษา

2.3.1 ศึกษาอย่างเป็นระบบ

2.3.2 สื่อสารให้ทราบถึงสิ่งที่ค้นพบจากการทำเป็นซั่มมาร์ค

2.3.3 กำหนดเป้าหมายในแต่ละหน่วยงาน

ฉะนั้นการทำเป็นซั่มมาร์ค จึงต้อง

1. มีความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานขององค์กรของตนอย่างละเอียดก่อนเริ่มทำการเปรียบเทียบ
2. มีการวางแผนเพื่อกำหนดบริษัท/องค์กรชั้นนำที่จะใช้ในการเปรียบเทียบและการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. มีการวิเคราะห์เพื่อพิจารณาช่องว่างในผลการปฏิบัติงาน
4. มีการประมวลข้อมูลเพื่อกำหนดเป้าหมายและมาตรฐานใหม่
5. มีแผนการดำเนินงานเพื่อเปลี่ยนแปลงขั้นตอน
6. มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษามาตรฐานแห่งความเป็นเลิศนั้นไว้
7. มีเกณฑ์ที่ใช้ในการวัดเปรียบเทียบ
8. มีความมุ่งมั่นของผู้นำ
9. มีทรัพยากร และเวลา

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนิดา ยิ้มลมัย (2541) เรื่อง การศึกษาขั้นตอนการรื้อปรับระบบองค์กรของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาสรุปได้ความดังนี้

การทำ Reengineering เป็นเครื่องมือในการบริหารเครื่องมือหนึ่ง ที่การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย (ปตท.) ได้นำมาใช้เพื่อปรับปรุงองค์กรให้สามารถแข่งขันในระดับสากลได้ และเพื่อนำองค์กรไปสู่ World Class 2000 ซึ่งเป็นนโยบายหลักของ ปตท. ที่จะนำพองค์กรก้าวไปสู่ความสามารถในการแข่งขันในระดับสากลให้ได้

เมื่อมีการทำ Reengineering แล้ว ทำให้ ปตท. ปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานแบบใหม่ที่ได้ออกแบบมา โดยกำหนดบทบาทของสำนักงานใหญ่ให้เป็นผู้วางนโยบายและกลยุทธ์หลักขององค์กร และจัดแบ่งธุรกิจหลักของปตท. ในปัจจุบันออกเป็น 3 หน่วยธุรกิจ ได้แก่ ปตท. น้ำมัน ปตท. อินเทอร์เน็ตชั้นเนล และ ปตท. ก๊าซธรรมชาติ โดยทั้ง 3

หน่วยธุรกิจจะมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่แบ่งแยกกันอย่างชัดเจน มีความอิสระในการบริหารงานเชิงพาณิชย์อย่างครบวงจร

การนำเอาแนวคิดการ Reengineering องค์กรมาใช้ โดยมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในระบบงานขาย ระบบบัญชีลูกหนี้ และระบบสินค้าคงคลัง ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อระบบการเงินและถือเป็นหัวใจสำคัญทางธุรกิจ โดยมีการปรับปรุงนับจากขั้นต้นและกระบวนการทำงานระบบเดิมที่มีความสลับซับซ้อน ยุ่งยาก ลำบาก ระบบงานมีหลายระบบ ข้อมูลขาดความเชื่อมโยงกัน ไม่สามารถตรวจสอบได้ เป็นผลให้ไม่สามารถเรียกเก็บหนี้ได้ครบถ้วน เงินเข้าระบบน้อยลง ธุรกิจขาดสภาพคล่อง มีการจัดตั้งทีมงานเฉพาะกิจ เพื่อร่วมศึกษาระบบงานเดิมและวิเคราะห์ถึงปัญหา จัดทำขั้นตอนการทำงานและออกแบบระบบงานใหม่ โดยที่ระบบงานใหม่นี้เอง ได้มีเป้าหมายในการปรับปรุงประสิทธิภาพของทุกหน่วยธุรกิจด้วยการเชื่อมโยงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของคลังน้ำมันและคลังก๊าซ ปตท. ทั่วประเทศในลักษณะเครือข่าย ให้อยู่ในระบบเดียวกัน โดยผ่านการควบคุมเครือข่ายจากส่วนกลาง ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์มากขึ้น โดยสามารถสั่งซื้อผลิตภัณฑ์รับผลิตภัณฑ์และชำระเงิน ณ คลังใดก็ได้ทั่วประเทศ และสามารถสอบถามยอดหนี้คงเหลือได้ตลอดเวลา การปรับปรุงระบบงานขายบัญชีลูกหนี้และสินค้าคงคลัง ทำให้ระบบงานใหม่มีประสิทธิภาพในลักษณะมุมมองของการลดระยะเวลา การลดขั้นตอนและกระบวนการ และการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้มีความง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น องค์กรสามารถลดระยะเวลาในการเก็บหนี้ลงได้ เกิดประสิทธิภาพต่อระบบบัญชีลูกหนี้ของ ปตท. และทำให้สามารถปิดบัญชีได้เร็วยิ่งขึ้น โดยระบบบัญชีลูกหนี้สามารถเรียกเก็บหนี้ได้เร็วขึ้นเฉลี่ย 10 วัน ข้อมูลทางบัญชีถูกต้อง ทำให้ ปตท. ได้เงินเข้าระบบเพิ่มขึ้นถึง 3,000 ล้านบาท และประหยัดค่าดอกเบี้ยได้ถึง 30 ล้านบาทต่อเดือน

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาในช่วงก่อนการดำเนินงานและระหว่างการทำ Reengineering โดยปัญหาหลักๆ ของการทำ Reengineering ที่ ปตท. ประสบอยู่ ได้แก่ ปัญหาเรื่องคน เครื่องมืออุปกรณ์ และระบบสารสนเทศที่ใช้

สุจิตรา โชตนาการ (2537) เรื่อง การปรับตัวของธนาคารกสิกรไทย : โดยศึกษากระบวนการทำ Reengineering ของธนาคารกสิกรไทย ซึ่งสามารถสรุปถึงการทำให้ Reengineering ของธนาคารกสิกรไทยไว้ดังนี้คือ

ผู้ริเริ่มนำเอาแนวคิดการ Reengineering มาใช้ ได้แก่ นายบัณฑิต ลำซำ กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารกสิกรไทย เนื่องมาจากกรณีที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศอนุญาตให้ธนาคารจากต่างประเทศสามารถเข้ามาเปิดสาขาที่ประเทศไทยได้ในปลายปี พ.ศ. 2535 ทำให้มีการแข่งขันด้านต้นทุนในการให้สินเชื่อ ซึ่งแน่นอนว่าธนาคารของไทย จะอยู่ในฐานะที่เสียเปรียบ ดังนั้น

ธนาคารทุกแห่งจึงต้องพัฒนาขีดความสามารถในการทำงานและการบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการทำงานต้องเปลี่ยนไปให้มีมาตรฐานเดียวกับธนาคารต่างประเทศ เพื่อรับมือกับการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้น และเพื่อความอยู่รอดในยุคตลาดไร้พรมแดน

ดังนั้น ธนาคารกสิกรไทย จึงได้นำเอาแนวคิดการทำ Reengineering มาใช้ โดยสิ่งที่สำคัญของการทำ Reengineering ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของคน และการนำเอาเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเพิ่มศักยภาพในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งทางธนาคารกสิกรไทยได้ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรที่มีอยู่ ไม่ได้เน้นการนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์มาใช้แทนการทำงานของคน แต่เป็นการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านโครงสร้างของธุรกิจ จากเดิมที่ธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญกับรายได้ที่มาจากดอกเบี้ยเป็นหลัก โดยเริ่มหันมาสนใจกับรายได้ที่ไม่ใช่ดอกเบี้ยมากขึ้น โดยเฉพาะในส่วน of ค่าธรรมเนียมและการบริการ

1. เป้าหมายการทำ Reengineering ของธนาคารกสิกรไทย

การทำ Reengineering ของธนาคารกสิกรไทย มีเป้าหมายดังนี้ คือ

- 1.1 เพื่อสามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อื่นๆ ภายในประเทศ
- 1.2 สร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นสากลมากยิ่งขึ้น เพื่อแข่งขันกับธนาคารต่างประเทศได้
- 1.3 เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ถูกต้องและตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุด
- 1.4 ลดความแออัดของพื้นที่
- 1.5 เพิ่มประสิทธิภาพของพนักงาน ทั้งด้านการตัดสินใจ การเรียนรู้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยตัวของระบบจะช่วยให้พนักงานมีวิธีการทำงานที่ฉลาดขึ้น

ผลที่ตามมาของการทำ Reengineering คือ ลดต้นทุนด้านเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นเวลา กระดาษ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภคให้สอดคล้องกับสถานะเศรษฐกิจ เพิ่มประสิทธิภาพการควบคุม และลดความเสี่ยงจากการทุจริต

รูปแบบการทำ Reengineering ของธนาคารกสิกรไทย จะเป็นในลักษณะ Branch Reengineering โดยมีการขยายการทำ Reengineering เพิ่มทุกๆ 30 สาขา ภายใน 3 – 4 เดือน และจะครบทั้งหมดภายใน 3 ปี

2. ผลการทำ Reengineering

สรุป ของธนาคารกสิกรไทย ได้แก่

- 2.1 ผลด้านบวกของการทำ Reengineering สาขา ได้แก่

2.1.1 ลดเวลาในการรอคอยการรับบริการลง 60 – 72 %

2.1.2 สามารถสร้างมาตรฐานทางการเงินต่อลูกค้าเทียบเท่ามาตรฐานสากล ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักของการสร้างความพยายามในการแข่งขันคู่แข่งรายอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2.2 ผลด้านลบของการทำ Reengineering สาขา ได้แก่

2.2.1 พนักงานเกิดความวิตกกังวลเกรงว่าจะถูกปลดออกจากงาน

2.2.2 เกิดความแตกแยกของการทำงาน โดยที่พนักงานที่ทำงานด้านการเตรียมการด้าน Reengineering จะรู้สึกภูมิใจในการทำงาน ในขณะที่พนักงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเตรียมการจะรู้สึกว่าเป็นคนละพวกกัน

2.2.3 การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วเกินไป อาจก่อให้เกิดความคลุมเครือในการทำงานได้

จากผลการทำ Reengineering ดังกล่าวนี้เองที่ผู้บริหารของธนาคารต้องทำความเข้าใจกับพนักงานโดยการสื่อสาร และจัดทำการสัมมนาให้กับพนักงานเพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นและประโยชน์ของการทำ Reengineering ตลอดจนนโยบายต่างๆ ของธนาคาร เช่น การไม่ลดจำนวนพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

สุเมธ เปล่งพานิช (2538) การศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่อง การรื้อปรับระบบการทำธุรกิจ ฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด ซึ่งสามารถสรุปผลศึกษาดังนี้ คือ

บริษัท การบินไทย (มหาชน) จำกัด เป็นองค์กรที่อยู่ในรูปของรัฐวิสาหกิจ ดังนั้นในการทำ Reengineering จึงแตกต่างจากองค์กรธุรกิจเอกชน ในหลายๆ ปัจจัยอัน ได้แก่

1. โครงสร้างและระบบขององค์กร ซึ่งรัฐวิสาหกิจจะมีโครงสร้างและระบบการทำงานที่คล้ายกับหน่วยงานราชการ โดยจะให้ความสำคัญกับสายการบังคับบัญชา มีการรวมอำนาจ มีระเบียบกฎเกณฑ์ต่างๆ มากมาย การบริหารงานค่อนข้างล่าช้า ไม่มีความยืดหยุ่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากในการนำแนวคิดการนำ Reengineering มาใช้ เนื่องจากระบบการบริหารงาน และการทำงานแตกต่างอย่างสิ้นเชิง กับแนวคิดการ Reengineering องค์กร ซึ่งเน้นที่การกระจายอำนาจ การบังคับบัญชา ผู้บริหารทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงที่คอยให้คำแนะนำมากกว่าสั่งการ มีการมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับพนักงานและทีมงาน

2. การทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ ต่างจากพนักงานเอกชนตรงที่พนักงานรัฐวิสาหกิจมักไม่กระตือรือร้นในการทำงาน คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนตัวและกลุ่มเป็นหลัก เนื่องจากรัฐวิสาหกิจเป็นองค์กรที่ค่อนข้างมั่นคง แต่พนักงานองค์กรเอกชนจะมีความกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่า เนื่องจากต้องพยายามทำงานเพื่อให้เกิดผลงาน ทำให้พนักงานต้องพยายามแสดงความสามารถและ

ใช้ความรู้อย่างเต็มที่ ซึ่งตรงกับแนวคิดการทำ Reengineering ซึ่งเน้นที่ความสามารถและผลการทำงานมากกว่าวุฒิความรู้หรือประสบการณ์

3. จากการที่องค์กรรัฐวิสาหกิจมักจะได้รับสิทธิพิเศษต่างๆ มากมาย มีการแข่งขันที่น้อย ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้นในการหาทางที่จะปรับปรุงการทำงาน เพื่อสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้า และเมื่อมีการนำเอาแนวคิดการทำ Reengineering มาใช้ ซึ่งพนักงานต้องทำงานได้หลายมิติ ทำให้พนักงานปรับตัวไม่ทัน อาจเกิดการต่อต้านได้

4. ผู้บริหารองค์กรรัฐวิสาหกิจ มักจะไม่มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ซึ่งต่างจากผู้บริหารเอกชนที่จะผูกพันกับองค์กร ทำให้มีความต้องการปรับปรุงธุรกิจตลอดเวลา เพื่อความเจริญขององค์กร

ดังนั้นการนำเอาแนวคิดการทำ Reengineering มาใช้จึงต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ และให้พนักงานยอมรับ นอกจากนี้เนื่องจากการที่ทางบริษัทการบินไทย เป็นหน่วยงานที่ค่อนข้างใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานค่อนข้างใช้เวลาพอสมควร แต่อย่างไรก็ตาม ผลจากการนำเอาแนวคิดการทำ Reengineering มาใช้ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงคือ มีการปรับปรุงโครงสร้างการทำงาน เช่น มีมาตรการการควบคุมคุณภาพเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความคล่องตัวในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ทำให้เกิดกระบวนการซ่อมบำรุงที่สมบูรณ์ และมีความต่อเนื่อง มีการตรวจสอบการจัดซื้อได้รวดเร็ว พร้อมทั้งติดตามผลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จะเห็นได้ว่าเมื่อมีการนำกระบวนการทำ Reengineering มาใช้ จะทำให้มีการทำงานที่ดีขึ้น และผลที่ได้รับนับว่าบริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด ประสบความสำเร็จในระดับหนึ่ง

แต่อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการเป็นการทำ Reengineering ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ที่เป็นองค์กรขนาดใหญ่ ทำให้มีปัญหาและอุปสรรค ดังนั้นทางผู้ศึกษา จึงมีข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

1. ก่อนมีการทำ Reengineering ต้องมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากร การประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมและสัมมนาในเรื่องการทำ Reengineering ให้พนักงานทุกระดับเข้าใจ

2. ให้ความรู้อย่างต่อเนื่องกับพนักงาน เพื่อป้องกันการต่อต้าน

3. เลือกคณะกรรมการที่มีความตั้งใจจริงและมีความสามารถในการทำงาน

4. ระยะเวลาที่ใช้ในการทำ Reengineering ไม่ควรนานเกินไป เนื่องจากจะนำไปสู่การขาดความร่วมมือในการทำงาน

สมพงษ์ แก้วจุฑานิติ (2539) เรื่อง ประสิทธิภาพของการนำโครงการ Computer On line เข้ามาใช้ในการผ่านพิธีการศุลกากรในโครงการนำร่อง : ศึกษากรณีด่านศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ

การศึกษาพบว่า ผลที่ได้รับจากการนำ Computer On – line เข้ามาใช้ ได้แก่

1. ลดการแก้ไขใบขนสินค้าก่อนมาผ่านพิธีการ เดิมจะต้องแก้ไขไม่น้อยกว่า 5 ครั้ง จึงจะถูกต้องและผ่านพิธีการศุลกากรต่อไปได้ โดยใช้เวลาไม่น้อยกว่า 50 นาที ต่อ 1 ใบขนสินค้า ในขณะที่นำโครงการนำร่องเข้ามาใช้ จะทำการตรวจสอบและแก้ไขเพียงครั้งเดียวใช้เวลาเพียง 15 นาที ต่อ 1 ใบขนสินค้า อันเป็นการชี้ถึงความรวดเร็วในการให้บริการ และการลดจำนวนครั้งในการแก้ไขใบขนสินค้าของผู้มาติดต่อราชการลง

2. ลดขั้นตอนการตรวจสอบการคำนวณ และการบันทึกข้อมูลของเจ้าหน้าที่ โดยข้อมูลต่างๆ จะได้รับการประมวลและถูกจัดพิมพ์ พร้อมบันทึกข้อมูลมาอย่างถูกต้องแล้ว แสดงให้เห็นถึงความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำไม่ต้องทำการแก้ไขซ้ำซาก

3. รับทราบข่าวสารเร็วขึ้น ผู้ส่งออก หรือตัวแทนส่งออกจากกรมศุลกากรทางคอมพิวเตอร์สามารถรับทราบข่าวสารได้รวดเร็วโดยใช้เวลาเพียง 1 นาที ต่อ 1 ครั้ง เท่านั้น

4. ความรวดเร็วในการตรวจสอบพิกัดอัตราอากร ราคาประเมินของต้องห้าม ต้องกำกับก่อนจัดทำใบขนสินค้า เดิมใช้เวลาโดยรวม 40 นาที ต่อ 1 ใบขนสินค้า ในขณะที่ใช้เวลาในการตรวจสอบในโครงการนำร่องเพียง 5 นาที ต่อ 1 ใบขนสินค้า เท่านั้น

ความรวดเร็วของการให้บริการ ความสามารถในการลดขั้นตอนการผ่านพิธีการต่างๆ ที่เหลือน้อยลงไป และจำนวนครั้งที่ผู้มาติดต่อราชการใช้ในการแก้ไขลดลง บ่งชี้ว่าโครงการบรรลุผลตามเป้าหมายที่กรมศุลกากรตั้งไว้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการศึกษารูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาการผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยทำการศึกษาดังนี้

1. แหล่งข้อมูล

ข้อมูลในการดำเนินการวิจัยมาจาก 2 แหล่ง คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และใช้แบบสอบถาม ชนิดของข้อมูลและแหล่งข้อมูล แสดงตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ชนิดของข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และแหล่งข้อมูล

ชนิดของข้อมูล	แหล่งข้อมูล
1. การปฏิบัติงานให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง (เฉพาะเครื่องสำอางควบคุมและเครื่องสำอางทั่วไป)	1. การสังเกตการณ์จากการปฏิบัติงานให้บริการยื่นคำขออนุญาตของกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
2. กระบวนการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	2. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
3. กระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก online โดยผ่านระบบ EDI	3. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
4. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุมและการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป	4. สัมภาษณ์นิติกร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ชนิดของข้อมูล	แหล่งข้อมูล
5. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	5. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
6. สำนักรวความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	6. ออกแบบสอบถามผู้ประกอบการด้านเครื่องสำอางที่ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
7. ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม/เครื่องสำอางทั่วไป	7. สำนักรวข้อมูลคำขออนุญาตที่ผู้ประกอบการได้มายื่นไว้ ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในช่วงเดือนมกราคม – ธันวาคม 2544

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ตามชนิดของข้อมูลและแหล่งข้อมูล ดังแสดงตามตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 ชนิดของข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และแหล่งข้อมูล

ชนิดของข้อมูล	แหล่งข้อมูล
1. โครงสร้างองค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบ 1.1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 1.2 กองควบคุมเครื่องสำอาง	1. URL : http://www.fda.moph.go.th
2. การปฏิบัติงานให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง (เฉพาะเครื่องสำอางควบคุมและเครื่องสำอางทั่วไป)	2. เอกสารมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) ของกองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
3. การรับรองผลทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	3. พระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ชนิดของข้อมูล	แหล่งข้อมูล
4. ความหมายของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์	3. พระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544
5. ชนิดของการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ	
6. การระบุตัวเจ้าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	
7. ความหมายของบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์	
8. หลักการที่เกี่ยวกับลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์	
9. ข้อมูลกระบวนการขึ้นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และกระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้า นำเข้าและส่งออก online โดยผ่านระบบ EDI ในประเด็นดังต่อไปนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1. ลักษณะของระบบงาน 2. อุปกรณ์สำหรับให้บริการ 3. ประโยชน์ที่ได้รับ 4. ปัญหาในด้านต่างๆ 	4. ศึกษา ค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้นๆ
10. ทฤษฎี แนวคิด เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ	5. เอกสารทางวิชาการ วารสาร หนังสือต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนการดำเนินการเพื่อการรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

2.1 ศึกษาโครงสร้างองค์การ

2.2 ศึกษาการปฏิบัติงานและกระบวนการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง (เฉพาะเครื่องสำอางควบคุม และการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป) รวมทั้งระยะเวลาเฉลี่ยในการออกใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม/เครื่องสำอางทั่วไป

2.3 สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

2.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1) ประชากร คือ ผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง
- 2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง ตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม 2545

2.3.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สุ่มตัวอย่าง ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งสามารถได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีได้ การศึกษาครั้งนี้สุ่มตัวอย่างจาก ผู้ประกอบการที่มาขอรับบริการจนครบตามขนาดตัวอย่างที่ต้องการ

จำนวนตัวอย่างได้จากการคำนวณ โดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานตามสมการที่ (1)

ที่มา: กิ่งพร ทองใบ “หน่วยที่ 6 ประชากรและสิ่งตัวอย่าง” ใน *ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์* หน้า 14-18 นนทบุรี: บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่าง

N หรือขนาดประชากร ในที่นี้เป็นจำนวนผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุมและนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไปที่ได้มาติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอาง โดยเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2540 – 2544 มีจำนวน 205 ราย

ตารางที่ 3.3 จำนวนผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม และนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไปที่ได้มาติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วงปี 2540 – 2544

จำนวนผู้ประกอบการ	ปี 2540	ปี 2541	ปี 2542	ปี 2543	ปี 2544
ผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุมและนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป	200	210	210	200	205

ที่มา: คณะกรรมการอาหารและยา, สำนักงาน ควบคุมเครื่องสำอาง, กอง *รายงานจำนวน*

ผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุมและนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไปที่ได้มาติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอาง ปี 2540 – 2544 นนทบุรี สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 2544

$e = 0.05$ ซึ่งหมายถึง ระดับความเชื่อมั่น 0.95 (หมายความว่ามีโอกาสผิด 5 ครั้ง ใน 100 ครั้ง)

เมื่อแทนค่าตัวแปรที่ได้ในสมการ (1) จะได้

$$n = \frac{205}{1 + 205(0.05)^2} = 135$$

ค่า n หรือขนาดการสุ่มตัวอย่างเพื่อใช้ในการวิจัยที่น่าเชื่อถือจะเป็น 135 ราย

ดังนั้น ใช้ขนาดตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้ จำนวน 135 ราย แทนได้

2.3.3 ระยะเวลาดำเนินการ เก็บข้อมูล เดือน มกราคม 2545 - มีนาคม 2545

2.3.4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัทผู้ประกอบการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา จุดประสงค์ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง ผู้ที่มาดำเนินการ วิธีที่ใช้ในการติดต่อ และติดตามความคืบหน้าของการขออนุญาต วิธีที่ใช้บ่อยครั้ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการให้บริการสอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ได้แก่ การให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์อัตโนมัติ และแบบธรรมดา การให้บริการสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) เห็นด้วย (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยื่นคำขอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทราบความสนใจของผู้ใช้บริการ และเพื่อทราบข้อคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่จะได้รับจากการยื่นคำขอผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 4 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) เห็นด้วย (3) ไม่เห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

2.3.5 การทดสอบแบบสอบถาม

1) **การหาความเที่ยงตรง (Validity)** ในการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ได้นำแบบสอบถามปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม (co - adviser) จำนวน 1 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงทางด้านเนื้อหา ว่าสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และสอดคล้องกับทฤษฎีที่ใช้เป็นกรอบของการศึกษา

2) **การหาความน่าเชื่อถือ (Reliability)** นำแบบสอบถามที่ได้ไปตรวจสอบว่ามีความเที่ยงตรงแล้ว ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างก่อน เพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – coefficient Method) ได้เท่ากับ 0.7272 ซึ่งหมายถึง ความน่าเชื่อถือได้ของแบบสอบถามอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ที่มา: กัญญา ลินทรต้นศิริกุล “หน่วยที่ 8 เครื่องมือการวิจัยและการตรวจสอบคุณภาพ” ใน

ประมวลสาระชุดวิชาวิทยานิพนธ์ หน้า 103-105 นนทบุรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2544

2.3.6 การวัดความคิดเห็น

สามารถแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

- 1) ผู้ที่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะอยู่ในช่วงคะแนน 1.0 - 1.80 คะแนน
- 2) ผู้ที่ไม่เห็นด้วย จะอยู่ในช่วงคะแนน 1.81 - 2.80 คะแนน
- 3) ผู้ที่เห็นด้วย จะอยู่ในช่วงคะแนน 2.81 - 3.80 คะแนน
- 4) ผู้ที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จะอยู่ในช่วงคะแนน 3.81 - 4.00 คะแนน

2.3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

- 1) ใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (descriptive analysis)
- 2) ข้อมูลแบบสอบถามใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 9.0 for Window
วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเชิงพรรณนา สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ
- 3) การจัดลำดับความสำคัญข้อมูลในข้อ 2 โดยแปลงอันดับเป็นคะแนนค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.4 ศึกษากระบวนการทำงานของหน่วยงานอื่นที่มีการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบ (Benchmark) และออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ในการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกองควบคุมเครื่องสำอาง

2.5 ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้และกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม เพื่อให้ได้รูปแบบการปฏิบัติงานพร้อมทั้งสรุปผลรูปแบบการทำงานของการให้บริการยื่นคำขออนุญาต ภายหลังจากนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. โครงสร้างองค์การและหน้าที่ความรับผิดชอบ

1.1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดำเนินงานให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอาหารและยานั้น อาจกล่าวได้ว่า เริ่มขึ้นมานานถึง 60 ปีเศษ (ตั้งแต่ พ.ศ. 2465) และมีวิวัฒนาการจากหน่วยงานในระดับแผนกขึ้นมาจนถึงหน่วยงานระดับกรมในปัจจุบัน

พ.ศ. 2465 มีการควบคุมยาเป็นครั้งแรก โดยมี พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษขึ้น และมีการจัดตั้งกองยาเสพติดให้โทษ สังกัดกรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2484 มีการจัดตั้ง แผนกอาหารในกองสุขภาพ กรมสาธารณสุข กระทรวงมหาดไทย

พ.ศ. 2485 โอนกองบริโภคนศาสตร์ ของกรมประชาสงเคราะห์ มารวมกับแผนกอาหารและยาของกรมสาธารณสุข แล้วจัดตั้งเป็นกองอาหารและยารวมสาธารณสุข (ต่อมาเปลี่ยนเป็น กรมอนามัย) กระทรวงสาธารณสุข มีหน่วยงาน 3 แผนก ด้วยกัน คือ แผนกอาหาร แผนกยา แผนกทะเบียนและสถิติ

พ.ศ. 2496 โอนกองอาหารและยา จากกรมอนามัยไปสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงฯ

พ.ศ. 2508 ขยายงานเดิมของกองควบคุมอาหารและยา โดยแบ่งหน่วยงานออกเป็น 5 แผนก ได้แก่ แผนกวิชาการ แผนกยาเสพติดให้โทษ แผนกทะเบียน แผนกควบคุมการโฆษณา และแผนกสารวัตร

พ.ศ. 2515 โอนจากสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ไปสังกัดกรมส่งเสริมสาธารณสุข ได้มีการปรับปรุงงาน ให้กว้างขวาง และแบ่งหน่วยงานออกเป็น 6 ฝ่ายงาน ได้แก่ งานวิชาการ งานสารวัตรอาหารและยาส่วนภูมิภาค งานยาเสพติดให้โทษ และวัตถุมีพิษ งานทะเบียนอาหารและยา งานสารวัตรอาหารและยาส่วนกลาง งานโฆษณาและศูนย์รวมข่าว

พ.ศ. 2517 เปลี่ยนฐานะ กองควบคุมอาหารและยาเป็นสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ปีงบประมาณ 2518 แบ่งส่วนราชการเป็น 8 กอง ได้แก่ กองควบคุมอาหาร กองควบคุมยา กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมวัตถุเสพติด กองสารวัตร กองวิชาการ กองเผยแพร่และควบคุมการโฆษณา และสำนักเลขานุการกรม

พ.ศ. 2528 มีการปรับปรุงโครงสร้าง ภายในสำนักงานฯ ตามแผนพัฒนากรอบอัตรากำลังรอบแรกที่ ก.พ. กำหนด (พ.ศ. 2529–2531) แบ่งส่วนราชการเป็น 8 กอง เช่นเดิม แต่มีกลุ่มงานเพิ่มขึ้นมา 1 กลุ่มงาน คือ กลุ่มนิติการ ซึ่งแยกออกมาจากสำนักงานเลขานุการกรม กลุ่มงานนี้ขึ้นตรงกับเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

พ.ศ. 2533 มีพระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาใหม่โดยมีเพิ่มกองใหม่โดยเพิ่มกองใหม่อีก 2 กอง คือ กองควบคุมเครื่องมือแพทย์และกองควบคุมวัตถุมีพิษ

พ.ศ. 2535 มีการปรับปรุงโครงสร้าง ภายในสำนักงานฯ ตามแผนพัฒนากรอบอัตรากำลังรอบ 2 ที่ ก.พ. กำหนด (พ.ศ. 2535 – 2537) โดยมีกองต่างๆ ดังนี้ กองควบคุมอาหาร กองควบคุมยา กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมวัตถุมีพิษ กองควบคุมวัตถุเสพติด กองสารวัตร กองวิชาการ กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองเผยแพร่และควบคุมการโฆษณา สำนักงานเลขานุการ กลุ่มนิติการ และกลุ่มงานส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค (กลุ่มงานที่เพิ่มขึ้นมาใหม่) นอกจากนี้ สำนักงานฯยังได้ให้ความเห็นชอบ ในการจัดตั้ง สำนักวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เพื่อช่วยพัฒนาทางด้านวิชาการ ให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนา นักวิชาการ ของกระทรวงสาธารณสุขโดยมีผู้เชี่ยวชาญพิเศษทุกด้านของสำนักงานฯ เป็นผู้ปฏิบัติงาน และยังสามารถแยกงานที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูลข่าวสารของสำนักงานฯ ออกจากกองวิชาการ โดยจัดตั้งขึ้นเป็นศูนย์สารสนเทศ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ด้วย

พ.ศ. 2538 มีการปรับปรุงโครงสร้างภายในสำนักงานฯ ตามแผนพัฒนากรอบอัตรากำลังรอบ 3 ที่ ก.พ. กำหนด (พ.ศ. 2538 – 2540) โดยรวมกลุ่มงานส่งเสริมการคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาค เข้ากับกองสารวัตร

1.1.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีหน้าที่และความรับผิดชอบดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข สนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค และส่งเสริมการมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยการควบคุมกำกับกำหนดมาตรฐาน และเฝ้าระวังความปลอดภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย ยาเสพติด

วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เครื่องมือแพทย์ รวมทั้งรณรงค์เผยแพร่ความรู้ให้แก่ประชาชน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย จำนวน 8 ฉบับ และอนุสัญญาระหว่างประเทศ จำนวน 6 ฉบับ

1.1.2 กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- 1) พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522
- 2) พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2518 ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2522 ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2528 และฉบับที่ 5 พ.ศ. 2530
- 3) พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535
- 4) พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535
- 5) พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2518 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2528 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2535
- 6) พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2528 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2530
- 7) พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2533
- 8) พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533

1.1.3 อนุสัญญาและข้อตกลงระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

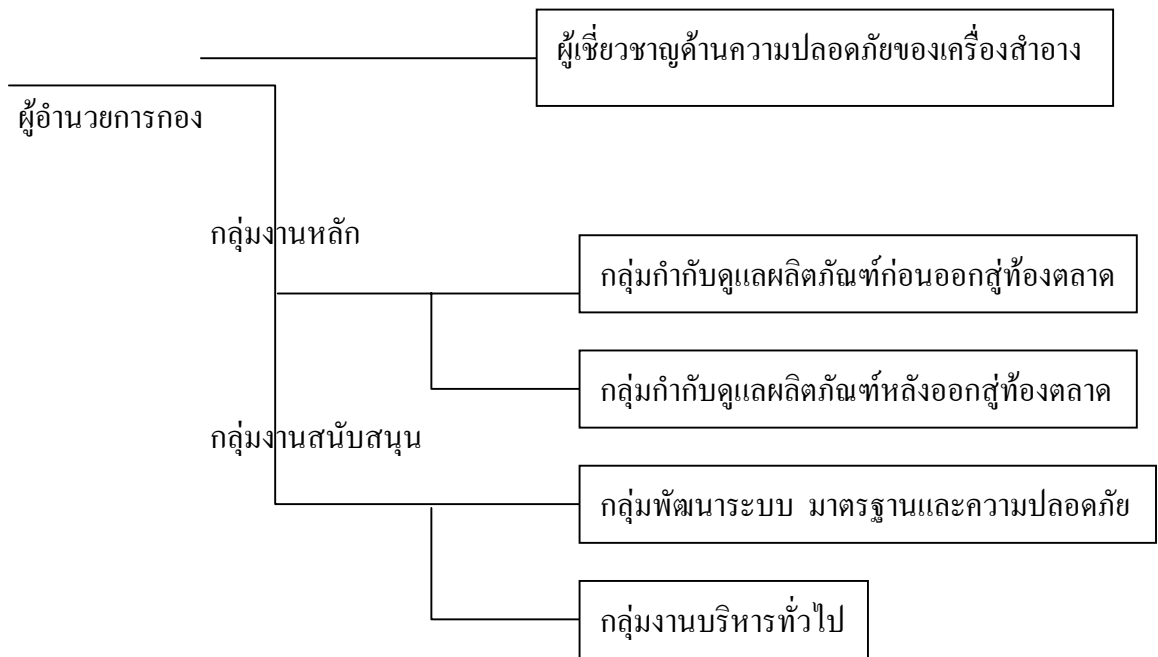
- 1) Single Convention on Narcotic Drug 1961
- 2) Convention on Psychotropic Substance 1971
- 3) Code of Conduct on Distribution and Use of Pesticide
- 4) London Guideline for the Exchange of Information on Chemical in International Trade
- 5) Convention on the Control of Transboundary Movement of Hazardous Waste
- 6) United Nation Convention Against Illicit Traffic in Narcotic Drugs and Psychotropic Substances 1988

1.2 กองควบคุมเครื่องสำอาง

กองควบคุมเครื่องสำอาง เป็นหน่วยงานหนึ่งใน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดำเนินงานภายใต้ แผนงานหลักส่งเสริมคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้ประชาชนได้รับบริโภคผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางที่มีคุณภาพได้มาตรฐานปลอดภัย และสมประโยชน์

2. เพื่อให้แหล่งผลิตในการผลิตเครื่องสำอางภายในประเทศพัฒนาสู่ระดับมาตรฐานสากล
 3. เพื่อให้มีระบบข้อมูลข่าวสารที่เอื้อต่องานคุ้มครองผู้บริโภค
- โครงสร้างองค์การของกองควบคุมเครื่องสำอางประกอบด้วยกลุ่มงานหลักและกลุ่มงานสนับสนุน ดังแสดงในภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 โครงสร้างองค์การของกองควบคุมเครื่องสำอาง

1.2.1 ภารกิจของกองควบคุมเครื่องสำอาง

1) **กลุ่มงานหลัก** ประกอบด้วย กลุ่มกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด และกลุ่มกำกับดูแลเครื่องสำอางหลังออกสู่ท้องตลาด

(1) กลุ่มกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- ก. งานเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ
- ข. งานเครื่องสำอางควบคุม
- ค. งานเครื่องสำอางทั่วไป
- ง. งานพิจารณาให้ความเห็นเกี่ยวกับฉลากและการโฆษณา
- จ. งานวินิจฉัยผลิตภัณฑ์

ฉ. งานเอกสารรับรองเพื่อการส่งออก

ช. งานศึกษาวิจัยและพัฒนาเกี่ยวกับเครื่องสำอาง

(2) กลุ่มกำกับดูแลเครื่องสำอางหลังออกสู่ท้องตลาด มีหน้าที่

ความรับผิดชอบ ดังนี้

ก. งานกำกับดูแลพื้นที่กลุ่มที่ 1

ข. งานกำกับดูแลพื้นที่กลุ่มที่ 2

ค. งานกำกับดูแลพื้นที่กลุ่มที่ 3

ง. งานกำกับดูแลพื้นที่กลุ่มที่ 4

จ. งานกำกับดูแลพื้นที่กลุ่มที่ 5

ฉ. งานพัฒนาระดับมาตรฐานการผลิตและพัฒนาผลิตภัณฑ์

ที่มีปัญหา

ช. งานตรวจสอบการโฆษณาเครื่องสำอางและการให้ข้อมูลเชิงธุรกิจ

ซ. งานประมวลหลักฐานและประกาศผลคดี

2) กลุ่มงานสนับสนุน ประกอบด้วย กลุ่มพัฒนาระบบ มาตรฐานและ
ความปลอดภัย และกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

(1) กลุ่มพัฒนาระบบ มาตรฐานและความปลอดภัย มีหน้าที่ความ
รับผิดชอบ ดังนี้

ก. งานแผนงาน งบประมาณ โครงการวิจัย ติดตามประเมินผล
และกระจายอำนาจ

ข. งานพัฒนาระบบ มาตรฐาน ติดตามความปลอดภัย และประเมิน
ความเสี่ยง

ค. งานพัฒนาบุคลากร และเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร

ง. งานวิเทศสัมพันธ์ ส่งเสริมการส่งออก และพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร

(2) กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

ก. งานสารบรรณและการเจ้าหน้าที่

ข. งานการเงินและพัสดุ

ค. งานบริหารเอกสารและการจัดส่ง

ง. งานบริการและสนับสนุนกลุ่มงาน

งานให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง
เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มกำกับดูแลก่อนออกสู่ท้องตลาด

2. กระบวนการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

หัวข้อนี้เป็นผลการศึกษาวิเคราะห์ 4 กระบวนการหลักในการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ได้แก่

1. กระบวนการขอ ID ผู้ประกอบการ
2. กระบวนการยื่นคำขอจดทะเบียนผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายใหม่)
3. กระบวนการยื่นคำขอจดทะเบียนผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายเก่า)
4. กระบวนการยื่นคำขออนุญาตนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป

2.1 กระบวนการยื่นคำขอ ID ผู้ประกอบการ คือ กระบวนการที่ผู้ประกอบการยื่นคำขอการมีรหัสบริษัท ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1.1 เจ้าพนักงานธุรการรับแบบคำขอรหัสผู้ประกอบการหรือ ID ผู้ประกอบการพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

- 1) แบบคำขอรหัสผู้ประกอบการ
- 2) สำเนาใบรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล / สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ / สำเนาบัตรประชาชน
- 3) แผนผังสถานที่ตั้งสถานประกอบการ

2.1.2 เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ซึ่งถ้าไม่ครบถ้วน เจ้าพนักงานธุรการจะส่งคืนผู้ประกอบการ ดังนี้

- 1) การกรอกชื่อสถานประกอบการผลิต / นำเข้า ที่ตั้งสำนักงาน ภาษาไทย / ภาษาอังกฤษ
- 2) เอกสารตามข้อ 2) – 3) ของข้อ 2.1.1 ครบถ้วนหรือไม่

2.1.3 กรณีครบถ้วนถูกต้อง เจ้าพนักงานธุรการจะส่งแบบคำขอพร้อมเอกสารประกอบให้นักวิชาการ

2.1.4 นักวิชาการตรวจสอบความครบถ้วน และความถูกต้องของเอกสาร

2.1.5 นักวิชาการออกรหัสผู้ประกอบการ

2.1.6 เจ้าพนักงานธุรการติดต่อผู้ประกอบการ

2.1.7 ผู้ประกอบการมารับรหัสผู้ประกอบการจากเจ้าพนักงานธุรการ

รายละเอียดตามภาพที่ 4.2

2.2 กระบวนการยื่นคำขอจดทะเบียนผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายใหม่) มีขั้นตอนดังนี้

2.2.1 เจ้าพนักงานธุรการรับแบบคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

- 1) แบบคำขออนุญาต (สอก. 1 ผลิต, สอก. 2 นำเข้า)
- 2) แบบแนบท้าย สอก.1 หรือ สอก. 2
- 3) สูตรต้นฉบับ
- 4) หนังสือรับรองการขาย (certificate of free sale) / หนังสือรับรองผู้ผลิต (certificate of manufacturer - กรณีนำเข้า)
- 5) การแสดงฉลากภาษาไทย
- 6) หนังสือรับรองการทำฉลากภาษาไทย
- 7) หลักฐานการเป็นผู้มีอำนาจดำเนินการ
- 8) ตัวอย่างเครื่องสำอาง
- 9) หนังสือแจ้งความประสงค์ให้ตรวจสอบสถานที่
- 10) แผนผังที่ตั้งสำนักงาน
- 11) แบบแปลนภายในสำนักงาน
- 12) หลักฐานแสดงการประกอบธุรกิจ
- 13) สำเนาใบอนุญาตโรงงาน / การประกอบการค้าซึ่งเป็นที่รังเกียจ (กรณีผลิต)
- 14) แบบ รส. 2 คำขอชำระค่าธรรมเนียมรายปี (ทั้งผลิตและนำเข้า)

2.2.2 เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งหากไม่ถูกต้องจะส่งคืนผู้ประกอบการพร้อมผลการตรวจ ดังนี้

- 1) รหัสผู้ประกอบการ
- 2) การกรอกข้อมูล ความครบถ้วน ถูกต้องของรายละเอียดอาทิ ชื่อบริษัท ผู้ขออนุญาต ชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทคำขอ ชื่อผู้ขออนุญาต การลงนามของผู้ยื่นคำขอ พร้อมวันที่
- 3) เอกสารตามข้อ 1) – 14) ของข้อ 2.2.1 ครบถ้วนหรือไม่

2.2.3 เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลเรื่องการขออนุญาตเข้าระบบสารสนเทศเมนูคำขออนุญาตเครื่องสำอางควบคุม

2.2.4 เจ้าพนักงานธุรการออกบัตรรับเรื่อง เครื่องสำอางควบคุม 2 ฉบับ ฉบับแรกมอบให้ผู้ประกอบการซึ่งจะมารับในภายหลัง อีกฉบับแนบเก็บไว้กับเรื่องที่ขออนุญาต

2.2.5 ผู้ประกอบการรับบัตรรับเรื่อง ซึ่งสามารถใช้อ้างอิงเพื่อติดตามเรื่อง

2.2.6 เจ้าพนักงานธุรการเขียนเลขรับลงในแบบ สอค. 1 (ผลิต) หรือ สอค. 2 (นำเข้า) แล้วแต่กรณี พร้อมทั้งลงชื่อผู้บันทึกและวันที่ หลังจากนั้นจัดส่งให้นักวิชาการกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด (นักวิชาการ Pre-Marketing)

2.2.7 นักวิชาการ Pre ตรวจสอบและพิจารณา

- 1) รายละเอียดความครบถ้วนของข้อมูลในแบบ สอค. 1 หรือ สอค. 2 และแบบแนบท้าย
- 2) ข้อมูลในแบบสอค. 1 หรือ สอค. 2 ถูกต้องตรงตามเอกสารหลักฐานที่แนบมาหรือไม่
- 3) เอกสารสูตร
- 4) หนังสือรับรองการขาย (certificate of free sale) / หนังสือรับรองผู้ผลิต (certificate of manufacturer - กรณีนำเข้า)
- 5) การแสดงฉลากภาษาไทย ตรงตามประกาศคณะกรรมการเครื่องสำอางว่าด้วยเรื่องฉลากเครื่องสำอางหรือไม่
- 6) หลักฐานการเป็นผู้มีอำนาจดำเนินการ
- 7) หนังสือแจ้งความประสงค์ให้ตรวจสอบสถานที่
- 8) แผนผังที่ตั้งและแบบแปลน
- 9) สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน / การประกอบการค้า ซึ่งเป็นที่น่ารังเกียจ ซึ่งหมายถึงสถานประกอบการที่อาจก่อให้เกิดการรบกวนต่อบ้านเรือนในละแวกนั้น (กรณีผลิต)

กรณีไม่ถูกต้อง นักวิชาการ Pre เขียนผลการพิจารณาคำขอ สาเหตุที่ไม่ถูกต้อง พร้อมทั้งลงชื่อผู้พิจารณาและลงวันที่ และส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการ เพื่อบันทึกข้อมูลการคืนคำขอในระบบสารสนเทศ ซึ่งจะเก็บแบบ สอค.1 หรือ สอค.2 พร้อมเอกสารหลักฐานเพื่อรอผู้ประกอบการมารับคืน

กรณีครบถ้วนถูกต้อง นักวิชาการ Pre ส่งเรื่องโดยแยกเอกสารส่วนหนึ่ง (ข้อ 1) – 8) ให้เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค.3) และอีกส่วนหนึ่ง (ข้อ 9) – 14) จัดรอผู้ประกอบการมาชำระค่าธรรมเนียมรายปี

2.2.8 ผู้ประกอบการชำระเงินค่าธรรมเนียมรายปีที่ฝ่ายการค้า สำนักงานเลขานุการกรม แล้วสำเนาใบเสร็จรับเงิน มามอบให้เจ้าพนักงานธุรการ เพื่อแนบกับเรื่องขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุมเพื่อส่งให้นักวิชาการ Pre ตรวจสอบ

2.2.9 นักวิชาการ Pre ตรวจสอบเรื่องการชำระค่าธรรมเนียมรายปีแล้วส่งเรื่องทั้งหมดให้เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์ใบรับรองชำระค่าธรรมเนียมรายปี (ชส. 5 กรณีผลิต ชส.6 กรณีนำเข้า)

2.2.10 เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอก.3) และใบชำระค่าธรรมเนียมรายปี แล้วส่งเรื่องให้นักวิชาการตรวจสอบความถูกต้องของข้อความเพื่อเสนอหัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอางและเลขานุการฯ เพื่อลงนาม

2.2.11 หัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอางและเลขานุการฯ ลงนามในใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอก. 3) และใบรับรองการชำระค่าธรรมเนียมรายปี

2.2.12 เจ้าพนักงานธุรการจะนำใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอก. 3) และใบรับรองการชำระค่าธรรมเนียมรายปี มาเก็บเข้าตู้เก็บเอกสารเพื่อรอผู้ประกอบการมารับต่อไป

2.2.13 ผู้ประกอบการมารับใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอก. 3) และใบรับรองการชำระค่าธรรมเนียมรายปี (ชส. 5 กรณีผลิต ชส.6 กรณีนำเข้า)

ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม 7 วัน กับ 70 นาที

ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกใบรับรองการชำระค่าธรรมเนียมรายปี 2 วัน กับ 20 นาที รายละเอียดตามภาพที่ 4.3

2.3 กระบวนการยื่นคำขอจดทะเบียนผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายเก่า) มีขั้นตอนดังนี้

2.3.1 เจ้าพนักงานธุรการรับแบบคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

- 1) แบบคำขออนุญาต (สอก. 1 ผลิต, สอก. 2 นำเข้า)
- 2) แบบแนบท้าย สอก.1 หรือ สอก. 2
- 3) สูตรต้นฉบับ
- 4) หนังสือรับรองการขาย (certificate of free sale) /หนังสือรับรองผู้ผลิต (certificate of manufacturer) (กรณีนำเข้า)
- 5) การแสดงฉลากภาษาไทย
- 6) หนังสือรับรองการทำฉลากภาษาไทย
- 7) หลักฐานการเป็นผู้มีอำนาจดำเนินการ
- 8) ตัวอย่างเครื่องสำอาง
- 9) สำเนาใบรับรองชำระค่าธรรมเนียมรายปี (ชส. 5 กรณีผลิต ชส.6 กรณีนำเข้า)

2.3.1 เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งหากไม่ถูกต้องจะส่งคืนผู้ประกอบการพร้อมผลการตรวจ ดังนี้

- 1) รหัสผู้ประกอบการ
- 2) การกรอกข้อมูล ความครบถ้วน ถูกต้องของรายละเอียดอาทิ ชื่อบริษัท ผู้ขออนุญาต ชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทคำขอ ชื่อผู้ขออนุญาต การลงนามของผู้ยื่นคำขอ พร้อมวันที่
- 3) เอกสารตามข้อ 1) – 9) ของข้อ 2.3.1 ครบถ้วนหรือไม่

2.3.3 เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลเรื่องการขออนุญาตเข้าระบบสารสนเทศเมนูคำขออนุญาตเครื่องสำอางควบคุม

2.3.4 เจ้าพนักงานธุรการออกบัตรรับเรื่อง เครื่องสำอางควบคุม 2 ฉบับ ฉบับแรกมอบให้ผู้ประกอบการซึ่งจะมารับในภายหลัง อีกฉบับแนบเก็บไว้กับเรื่องที่ขออนุญาต

2.3.5 ผู้ประกอบการรับบัตรรับเรื่อง ซึ่งสามารถใช้อ้างอิงเพื่อติดตามเรื่อง

2.3.6 เจ้าพนักงานธุรการเขียนเลขรับลงในแบบ สอก. 1(ผลิต) หรือ สอก. 2 (นำเข้า) แล้วแต่กรณี พร้อมทั้งลงชื่อผู้บันทึกและวันที่ หลังจากนั้นจัดส่งให้นักวิชาการกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด (นักวิชาการ Pre)

2.3.7 นักวิชาการ Pre ตรวจสอบและพิจารณา

- 1) รายละเอียดความครบถ้วนของข้อมูลในแบบ สอค. 1 หรือ สอค. 2 และแบบแนบท้าย
- 2) ข้อมูลในแบบสอค. 1 หรือ สอค. 2 ถูกต้องตรงตามเอกสารหลักฐานที่แนบมาหรือไม่
- 3) เอกสารสูตร
- 4) หนังสือรับรองการขาย (certificate of free sale) /หนังสือรับรองผู้ผลิต (certificate of manufacturer) (กรณีนำเข้า)
- 5) การแสดงฉลากภาษาไทย ตรงตามประกาศคณะกรรมการเครื่องสำอางว่าด้วยเรื่องฉลากเครื่องสำอางหรือไม่
- 6) หลักฐานการเป็นผู้มีอำนาจดำเนินการ

กรณีไม่ถูกต้อง นักวิชาการ Pre เขียนผลการพิจารณาคำขอ สาเหตุที่ไม่ถูกต้อง พร้อมทั้งลงชื่อผู้พิจารณาและลงวันที่ และส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการ เพื่อบันทึกข้อมูลการคืนคำขอในระบบสารสนเทศ ซึ่งจะเก็บแบบ สอค.1 หรือ สอค.2 พร้อมเอกสารหลักฐานเพื่อรอผู้ประกอบการมารับคืน

กรณีครบถ้วนถูกต้อง นักวิชาการ Pre ส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค.3)

2.3.8 เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค.3) แล้วส่งเรื่องให้นักวิชาการตรวจสอบความถูกต้องของข้อความเพื่อเสนอหัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอางและเลขานุการฯ เพื่อลงนาม

2.3.9 หัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอางและเลขานุการฯ ลงนามในใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค. 3)

2.3.10 เจ้าพนักงานธุรการจะนำไปรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค. 3) มาเก็บเข้าตู้เก็บเอกสาร เพื่อรอผู้ประกอบการมารับต่อไป

2.3.13 ผู้ประกอบการมารับใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค. 3)

ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม 7 วัน กับ 70 นาที รายละเอียดตามภาพที่ 4.4

2.4 การยื่นคำขออนุญาตนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป

2.4.1 เจ้าพนักงานศุลกากรรับคำขออนุญาตนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณา ดังนี้

- 1) แบบคำขออนุญาต สอท. 1
- 2) แบบแนบท้าย สอท. 1 (ถ้ามี)
- 3) สูตรส่วนประกอบ
- 4) ภาพถ่ายสำเนาฉลากเครื่องสำอางที่ปรากฏชื่อเครื่องสำอาง
- 5) หนังสือรับรองการขาย (certificate of free sale)/หนังสือรับรอง

การผลิต (certificate of manufacturer)

- 6) หลักฐานการเป็นผู้มีอำนาจดำเนินการ

2.4.2 เจ้าพนักงานศุลกากรตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน ซึ่งหากไม่ถูกต้องจะส่งคืนผู้ประกอบการพร้อมผลการตรวจ ดังนี้

- 1) รหัสผู้ประกอบการ
- 2) การกรอกข้อมูล ความครบถ้วน ถูกต้องของรายละเอียด อาทิ ชื่อบริษัทผู้ขออนุญาต ชื่อผลิตภัณฑ์ ชื่อผู้ขออนุญาต การลงนามของผู้ยื่นคำขอ พร้อมวันที่เอกสารตามข้อ 1) – 6) ครบถ้วนหรือไม่

2.4.3 เจ้าพนักงานศุลกากรบันทึกข้อมูลเรื่องการขออนุญาตเข้าระบบสารสนเทศเมนูคำขออนุญาตเครื่องสำอางทั่วไป

2.4.4 เจ้าพนักงานศุลกากรออกบัตรรับเรื่อง เครื่องสำอางทั่วไป 2 ฉบับ ฉบับแรกมอบให้ผู้ประกอบการซึ่งจะมารับในภายหลัง อีกฉบับแนบเก็บกับเรื่องที่ขออนุญาต

2.4.5 ผู้ประกอบการรับบัตรรับเรื่อง ซึ่งสามารถใช้อ้างอิงเพื่อติดตามเรื่อง

2.4.6 เจ้าพนักงานศุลกากรเขียนเลขรับลงในแบบ สอท. 1 พร้อมทั้งลงชื่อผู้บันทึกและวันที่ หลังจากนั้นจัดส่งให้นักวิชาการกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด (นักวิชาการ Pre)

2.4.7 นักวิชาการ Pre ตรวจสอบและพิจารณา

- 1) รายละเอียดความครบถ้วนของข้อมูลในแบบ สอท. 1 และแบบแนบท้าย (ถ้ามี)
- 2) ข้อมูลในแบบสอท. 1 ถูกต้องตรงตามเอกสารหลักฐานที่แนบมาหรือไม่
- 3) เอกสารสูตร

4) หนังสือรับรองการขาย (certificate of free sale) /หนังสือรับรองผู้ผลิต (certificate of manufacturer) ผ่านการรับรองจากสถานทูตไทยในประเทศผู้ผลิตหรือไม่

5) ภาพถ่ายฉลากเครื่องสำอาง ชื่อเครื่องสำอางตรงตามสูตรและหนังสือรับรองการขาย (certificate of free sale) /หนังสือรับรองการผลิต (certificate of manufacturer) หรือไม่

6) หลักฐานการเป็นผู้มีอำนาจดำเนินการ

กรณีไม่ถูกต้อง นักวิชาการ Pre เขียนผลการพิจารณาคำขอ สาเหตุที่ไม่ถูกต้อง พร้อมทั้งลงชื่อผู้พิจารณาและลงวันที่ และส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการ เพื่อบันทึกข้อมูลการคืนคำขอในระบบสารสนเทศ ซึ่งจะเก็บแบบ สอท.1 พร้อมเอกสารประกอบเพื่อรอผู้ประกอบการมารับคืน

กรณีครบถ้วนถูกต้อง นักวิชาการ Pre ส่งเรื่องให้เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์หนังสืออนุญาตการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป (สอท.2)

2.4.8 เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์หนังสืออนุญาตการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป



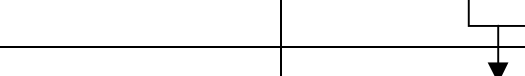

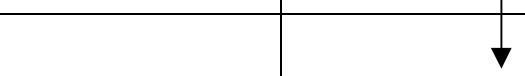

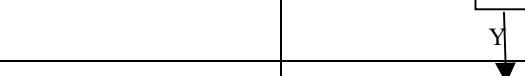

(สอท.2) แล้วส่งเรื่องให้นักวิชาการตรวจสอบความถูกต้องของข้อความเพื่อเสนอหัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอาง ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากเลขานุการฯ เพื่อลงนาม

2.4.9 หัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอางและเลขานุการฯ ลงนามในหนังสืออนุญาตการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป (สอท.2)

2.4.10 เจ้าพนักงานธุรการจะนำหนังสืออนุญาตการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป (สอท.2) มาเก็บเข้าตู้เก็บเอกสารเพื่อรอผู้ประกอบการมารับต่อไป

2.4.11 ผู้ประกอบการมารับหนังสืออนุญาตการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป (สอท.2)

ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกใบรับแจ้งเครื่องสำอางทั่วไป 4 วัน กับ 60 นาที รายละเอียดตามภาพที่ 4.5

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน	
		ผู้ประกอบการ	จนท.กองควบคุม คสอ.
1	เจ้าพนักงานธุรการรับแบบคำขอ		
2	เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความครบถ้วนของแบบคำขอ		
3	เจ้าพนักงานธุรการส่งแบบคำขอ พร้อมเอกสารประกอบให้นักวิชาการ		
4	นักวิชาการตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของเอกสารถ้าไม่ครบถ้วน ส่งกลับเจ้าพนักงานธุรการ		
5	นักวิชาการออกรหัสผู้ประกอบการ		
6	เจ้าพนักงานธุรการรับเรื่องและติดต่อผู้ประกอบการ		
7	ผู้ประกอบการมารับรหัสผู้ประกอบการจากเจ้าพนักงานธุรการ		

ภาพที่ 4.2 แสดงกระบวนการยื่นคำขอ ID ผู้ประกอบการ

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน			
		ผู้ประกอบการ	จนท.กองควบคุม คสอ.	ผู้อำนวยการกอง	เลขานุการฯ
1	เจ้าพนักงานธุรการรับแบบคำขออนุญาตและเอกสารประกอบ				
2	เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของเอกสาร ถ้าไม่ถูกต้องส่งคืนผู้ประกอบการ				
3	เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศ				
4	เจ้าพนักงานธุรการรับบัตรรับเรื่อง				
5	ผู้ประกอบการรับบัตรรับเรื่อง				
6	เจ้าพนักงานธุรการเขียนเลขรับลงในแบบ สอค.1 หรือ สอค. 2 และส่งเรื่องให้พนักงานวิชาการกลุ่ม Pre ตรวจสอบ				
7	นักวิชาการ Pre ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งถ้าไม่ครบถ้วนถูกต้องส่งกลับคืนเจ้าพนักงานธุรการ ถ้าถูกต้องส่งพิมพ์ใบรับแจ้งฯ (สอค.3) และเตรียมการชำระค่าธรรมเนียมรายปี				
8	ผู้ประกอบการชำระค่าธรรมเนียมรายปี และส่งสำเนาใบเสร็จรับเงินให้เจ้าพนักงานธุรการแนบเรื่อง เพื่อให้พนักงานวิชาการ Pre ตรวจสอบ				
9	นักวิชาการ Pre ตรวจสอบเรื่องการชำระค่าธรรมเนียมรายปี แล้วส่งให้พนักงานธุรการพิมพ์ใบชำระค่าธรรมเนียมรายปี				
10	เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค.) และใบชำระค่าธรรมเนียมรายปีแล้วส่งเรื่องให้นักวิชาการ Pre ตรวจสอบเพื่อเสนอลงนาม				
11	หัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอาง และเลขานุการฯ ลงนามใน สอค.3 และใบชำระค่าธรรมเนียมรายปี				
12	เจ้าพนักงานธุรการจัดเรื่องรอผู้ประกอบการมารับต่อไป				
13	ผู้ประกอบการมารับใบแจ้ง สอค. 3 และใบชำระค่าธรรมเนียมรายปี				











ภาพที่ 4.3 แสดงกระบวนการยื่นคำขอจดทะเบียน หรือนำเข้าเครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายใหม่)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน			
		ผู้ประกอบการ	จนท.กองควบคุมเครื่องสำอาง	ผู้อำนวยการกอง	เลขานุการ
1	เจ้าพนักงานธุรการรับแบบคำขออนุญาตและเอกสารประกอบ	□	□		
2	เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของเอกสาร ถ้าไม่ถูกต้องส่งคืนผู้ประกอบการ		□ N		
3	เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศ		□ Y		
4	เจ้าพนักงานธุรการรับบัตรรับเรื่อง		□		
5	ผู้ประกอบการรับบัตรรับเรื่อง	□			
6	เจ้าพนักงานธุรการเขียนเลขรับลงในแบบ สอค.1 หรือ สอค.2 และส่งเรื่องให้นักวิชาการกลุ่ม Pre ตรวจสอบ		□		
7	นักวิชาการ Pre ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งถ้าไม่ครบถ้วนถูกต้องส่งกลับคืนเจ้าพนักงานธุรการ ถ้าถูกต้องส่งพิมพ์ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค.3)		□ N		
8	เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์ใบรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม (สอค. 3) และใบชำระค่าธรรมเนียมรายปีแล้วส่งเรื่องให้นักวิชาการ Pre ตรวจสอบเพื่อเสนอลงนาม		□ Y		
9	หัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอาง และเลขานุการฯ ลงนามใน สอค.3 และใบชำระค่าธรรมเนียมรายปี		□	□	□ (a)
10	เจ้าพนักงานธุรการจัดเรื่องรอผู้ประกอบการมารับต่อไป		□		(a)
11	ผู้ประกอบการมารับใบแจ้ง สอค. 3	□			

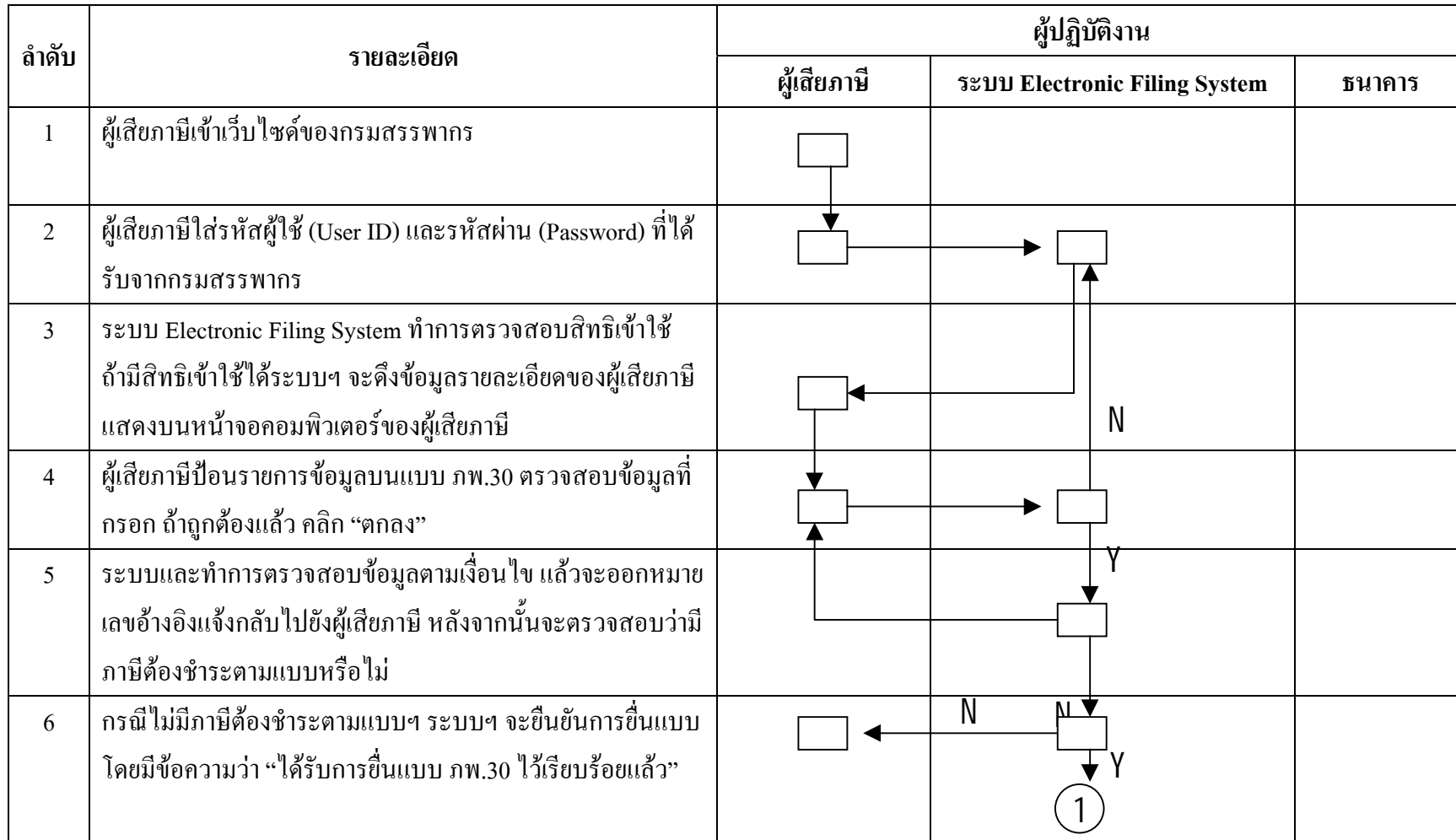
ภาพที่ 4.4 แสดงกระบวนการยื่นคำขอจดทะเบียนผลิต หรือนำเข้า เครื่องสำอางควบคุม (ผู้ประกอบการรายเก่า)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน		
		ผู้ประกอบการ	จนท.กองควบคุมเครื่องสำอาง	ผู้อำนวยการกอง
1	เจ้าพนักงานธุรการรับแบบคำขออนุญาตและเอกสารประกอบ	□	□	
2	เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของเอกสาร ถ้าไม่ถูกต้องส่งคืนผู้ประกอบการ		□ N	
3	เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลเข้าระบบสารสนเทศ		□ Y	
4	เจ้าพนักงานธุรการรับบัตรรับเรื่อง		□	
5	ผู้ประกอบการรับบัตรรับเรื่อง	□		
6	เจ้าพนักงานธุรการเขียนเลขรับลงในแบบ สอท.1 และส่งเรื่องให้นักวิชาการ Pre ตรวจสอบ		□	
7	นักวิชาการ Pre ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วน ซึ่งถ้าไม่ครบถ้วนถูกต้อง ส่งกลับคืนเจ้าพนักงานธุรการ ถ้าถูกต้องส่งพิมพ์หนังสืออนุญาต (สอท.2)		□ N Y	
8	เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์หนังสืออนุญาต (สอท. 2) แล้วส่งเรื่องให้นักวิชาการ Pre ตรวจสอบเพื่อเสนอลงนาม		□	
9	หัวหน้ากลุ่ม Pre ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอาง ซึ่งได้มอบอำนาจจาก เลขานุการฯ ลงนามในหนังสืออนุญาต สอท. 2		□	□
10	เจ้าพนักงานธุรการจัดเรื่องรอผู้ประกอบการมารับต่อไป		□	
11	ผู้ประกอบการมารับหนังสืออนุญาต (สอท. 2)	□		

ภาพที่ 4.5 แสดงกระบวนการยื่นคำขออนุญาตนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน		
		ผู้เสียหาย	ระบบ Electronic Filing System	เจ้าหน้าที่กรมสรรพากร
1	ผู้เสียหายเรียกแบบคำขอขึ้นแบบ ภพ.30 จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร			
2	ผู้เสียหายกรอกข้อมูลการลงทะเบียนเป็นสมาชิก เพื่อขอใช้บริการขึ้นแบบ ภพ.30 แล้วส่งข้อมูลมายังระบบ Electronic Filing System			
3	ระบบ Electronic Filing System จะตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลของผู้เสียหายที่ส่งมา ถ้าไม่ถูกต้องระบบจะแจ้งกลับไปยังเครื่องของผู้เสียหาย		 N  Y	
4	ผู้เสียหายพิมพ์แบบฯ ที่ได้รับการยืนยันจากระบบ แล้วนำมายืนยันกรมสรรพากรพร้อมเอกสาร			
5	เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจะตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียน และเอกสารประกอบ หากถูกต้องให้ผู้ประกอบการลงนาม และส่งมอบรหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password)			
6	ผู้ประกอบการรับรหัสผู้ใช้ (User ID) และ รหัสผ่าน (Password)			









ภาพที่ 4.8 แสดงกระบวนการลงทะเบียนขอใช้บริการขึ้นแบบ ภพ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



ภาพที่ 4.9 แสดงกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษี ภพ.30 โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน		
		ผู้เสียหาย	ระบบ Electronic Filing System	ธนาคาร
7	กรณีมีภาษีต้องชำระตามแบบๆ ระบบๆ จะแสดงธนาคารที่เข้าร่วม โครงการให้เลือก			
8	ผู้เสียหายเลือกธนาคาร และสั่งชำระเงิน ระบบจะส่งข้อมูลการชำระผ่านไปยังธนาคารนั้น			
9	ธนาคารดำเนินการแล้ว จะส่งข้อมูลกลับไปยังกรมสรรพากร เพื่อแจ้งว่าการโอนเงินสำเร็จหรือไม่			
10	ถ้าการโอนเงินไม่สำเร็จ ระบบๆ จะแจ้งไปยังเครื่องๆ ผู้เสียหาย ถ้าสำเร็จข้อมูลจะถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลของระบบ			
11	ระบบๆ จะยืนยันการชำระเงินทางอีเมลล์ แจ้งให้ผู้เสียหายทราบ			
12	หลังจากนั้นระบบๆ และพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ส่งให้ผู้เสียหายทางไปรษณีย์ลงทะเบียน			
13	ผู้เสียหายได้รับใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์			

ภาพที่ 4.9 แสดงกระบวนการยื่นแบบและชำระภาษี ภพ.30 โดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน		
		สมาชิกหรือผู้ประกอบการ	ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร	เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
1	สมาชิกหรือผู้ประกอบการเข้าโปรแกรมในการจัดเตรียมข้อมูล invoice และใบขนสินค้า			
2	สมาชิกหรือผู้ประกอบการบันทึกข้อมูล invoice และใบขนสินค้า โปรแกรมซอฟต์แวร์อีดีไอ จะทำการแปลงข้อมูลโดยอัตโนมัติ พร้อมกับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หลังจากที่สมาชิกหรือผู้ประกอบการตรวจสอบข้อมูลถูกต้องแล้วส่งข้อมูลไปยังกรมศุลกากร			
3	ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะทำการตรวจสอบข้อมูล พร้อมทั้งดึงข้อมูลต่างๆ ของผู้ประกอบการจากเพิ่มข้อมูลอ้างอิงมาทำการตรวจสอบ ถ้าไม่ถูกต้องแจ้งไปยังสมาชิก ถ้าถูกต้องจะคำนวณภาษีต่างๆ			
4	ระบบฯ จะทำการตรวจสอบว่าเป็นใบขน red line หรือ green line จากนั้นเครื่องจะออกเลขที่ใบขนสินค้า ส่งกลับไปให้ผู้ประกอบการ พร้อมกับส่งตรวจ			
5	สมาชิกพิมพ์ใบขนสินค้าออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเองตรวจสอบดูว่า ใบขนสินค้านั้นได้ green line หรือ red line	 		

ภาพที่ 4.10 แสดงกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้า และส่งสินค้าออกในระบบอีดีไอ

ลำดับ	รายละเอียด	ผู้ปฏิบัติงาน		
		สมาชิกหรือ ผู้ประกอบการ	ระบบคอมพิวเตอร์ ของกรมศุลกากร	เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร
6	กรณีได้ red line ผู้ประกอบการ หรือสมาชิกต้องนำเอกสารมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อน หากไม่ถูกต้องให้ผู้ประกอบการแก้ไข ถ้าถูกต้องเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลสั่งการตรวจเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ และบันทึกลงในใบขนสินค้าด้วย	①		
7	เครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกการสั่งตรวจปล่อยสินค้า			
8	กรณีได้ green line ขำระภาษีก่อน แล้วจึงไปยังจุดตรวจปล่อย	①		
9	นำใบขนสินค้าพร้อมเอกสารประกอบมายื่นที่จุดผ่านพิธีการเพื่อเข้าสู่การปฏิบัติการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า/ขาออก			

ภาพที่ 4.10 แสดงกระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้า และส่งสินค้าออกในระบบอีดีไอ (ต่อ)

3. การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางเป็นการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (ภาคผนวก ก) โดยจัดส่งแก่ผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง จำนวน 135 ราย และได้รับกลับคืนมา 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.70

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดกลุ่มสำหรับแสดงผลการศึกษา ดังนี้

3.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.1 มีรายละเอียดดังนี้

1) เพศ

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นหญิง ร้อยละ 78.6 ชาย ร้อยละ 21.4 ดังตารางที่ 4.1

2) อายุ

ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีอายุในช่วง 25 – 34 ปี เป็นส่วนมาก คือร้อยละ 46.4 รองลงมาคืออยู่ในช่วง 35 – 44 ปี ร้อยละ 27.7 อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 13.4 และช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี มีน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 12.5 ดังตารางที่ 4.1

3) ระดับการศึกษา

ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี สูงที่สุด คือ ร้อยละ 88.4 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 10.7 ดังตารางที่ 4.1

4) ตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับผู้จัดการหรือระดับผู้บริหารระดับกลาง จำนวนร้อยละ 30.4 เป็นเกษตรกรทำหน้าที่ขออนุญาต ร้อยละ 4.5 ระดับพนักงานในฝ่ายต่างๆ ของบริษัท ร้อยละ 67.9 ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1) หญิง	88	78.6
1.2) ชาย	24	21.4
2. อายุ (ปี)		
2.1) ต่ำกว่า 25 ปี	14	12.5
2.2) 25 - 34 ปี	52	46.4
2.3) 35 - 44 ปี	31	27.7
2.4) มากกว่า 45 ปี	15	13.4
3. ระดับการศึกษา		
3.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	10.7
3.2) ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี	99	88.4
4. ตำแหน่งงาน		
4.1) ผู้จัดการ ผู้บริหารระดับกลางขึ้นไป	34	30.4
4.2) เกสเซอร์ทำหน้าที่ขออนุญาต	5	4.5
4.3) พนักงานฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัท	76	67.9

3.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท

1) สถานะบริษัท

ผู้ประกอบการที่มายื่นขออนุญาต ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สามารถจำแนกสถานะของบริษัทได้ตามตารางที่ 4.2 โดยเป็นผู้ประกอบการนำเข้าเครื่องสำอางจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาเป็นผู้ผลิตเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 11.6 ผู้ผลิตและส่งออกเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 10.7 ผู้ผลิตและนำเข้าและส่งออกเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ผลิตและนำเข้าเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 5.4 ส่วนนำเข้าและส่งออกเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทผู้มาขึ้นขออนุญาต

สถานะบริษัท	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตเครื่องสำอาง	13	11.6
นำเข้าเครื่องสำอาง	63	56.3
ผลิตและนำเข้าเครื่องสำอาง	6	5.4
ผลิตและส่งออกเครื่องสำอาง	12	10.7
นำเข้าและส่งออกเครื่องสำอาง	4	3.6
ผลิตและนำเข้าและส่งออกเครื่องสำอาง	14	12.5

2) จุดประสงค์ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง

ผลการสำรวจพบว่า จุดประสงค์ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง เพื่อนำเข้าเครื่องสำอางมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา คือ การผลิตเพื่อจำหน่าย คิดเป็นร้อยละ 12.5 และผลิตและนำเข้าและส่งออก คิดเป็นร้อยละ 11.6 สำหรับประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ขออนุญาตมากที่สุด คือเครื่องสำอางควบคุมและทั่วไป เป็นจำนวนรองลงมา คือ ร้อยละ 34.8 สำหรับผู้ประกอบการที่มาขออนุญาตทั้งเครื่องสำอางควบคุมพิเศษและควบคุมและทั่วไป เป็นจำนวนรองลงมาคือ ร้อยละ 30.4 ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จุดประสงค์ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง

จุดประสงค์ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง	จำนวน	ร้อยละ
2.1 ขออนุญาตเพื่อ		
- ผลิตเพื่อจำหน่าย	14	12.5
- นำเข้าเพื่อจำหน่าย	64	57.1
- ผลิตและส่งออก	10	8.9
- ผลิตและนำเข้าเพื่อจำหน่าย	7	6.3
- นำเข้าและส่งออก	4	3.6
- ผลิตและนำเข้าและส่งออก	13	11.6

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

จุดประสงค์ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง	จำนวน	ร้อยละ
2.2 ประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ขออนุญาต		
- เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ	3	2.7
- เครื่องสำอางควบคุม	13	11.6
- เครื่องสำอางทั่วไป	10	8.9
- เครื่องสำอางควบคุมพิเศษและควบคุม	6	5.4
- เครื่องสำอางควบคุมพิเศษและทั่วไป	7	6.3
- เครื่องสำอางควบคุมและทั่วไป	39	34.8
- เครื่องสำอางควบคุมพิเศษควบคุมและทั่วไป	34	30.4

3) ตัวแทนของผู้ประกอบการผู้ทำหน้าที่ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง

ผลการสำรวจตัวแทนของผู้ประกอบการผู้ทำหน้าที่ในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอางพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จะมีพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ รองลงไปเป็นผู้บริหารหรือเจ้าของบริษัทซึ่งมาติดต่อด้วยตนเอง สำหรับการให้บุคคลซึ่งรับจ้างทำหน้าที่ติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอางและบริษัทอื่น ซึ่งรับหน้าที่ติดต่อมีเพียงส่วนน้อย ดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ผู้ดำเนินการติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอาง

ผู้ดำเนินการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
- ผู้บริหารของบริษัท/หน่วยงาน	26	23.2
- พนักงาน/เจ้าหน้าที่ของบริษัททำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ	84	75.0
- บริษัทอื่น ซึ่งรับทำหน้าที่ติดต่อดำเนินการ โดยเฉพาะ	1	0.9
- บุคคลซึ่งรับจ้างทำหน้าที่ติดต่อดำเนินการ โดยเฉพาะ	1	0.9

4) วิธีการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วง 6 เดือน

วิธีการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วง 6 เดือน (มิถุนายนถึง ธันวาคม 2544) จากการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการใช้การติดต่อหลายวิธี ซึ่งเมื่อเรียงตามลำดับในแต่ละวิธีที่มีการติดต่อกันมากที่สุด คือ การมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองที่กองควบคุมเครื่องสำอางมีสัดส่วนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.1 และบ้อยที่สุด รองลงไปเป็นการติดต่อทางหนังสือและผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Audio-text) ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 2.7 สำหรับผู้ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงและทางหนังสือด้วย มีจำนวนร้อยละ 20.5 และผู้ที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงและทางโทรศัพท์ มีจำนวนร้อยละ 9.8 ดังตารางที่ 4.5 และ 4.6

ตารางที่ 4.5 วิธีการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วง 6 เดือน

วิธีการติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
- ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองที่กองควบคุมเครื่องสำอาง	74	66.1
- ติดต่อทางหนังสือ/จดหมาย	2	1.8
- ติดต่อผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (Audio-text)	1	0.9
- ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงและทางหนังสือ	23	20.5
- ติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงและทางโทรศัพท์	11	9.8
- ไม่ตอบ	1	0.9

ตารางที่ 4.6 วิธีการที่ใช้บ่อยครั้งที่สุดในช่วง 6 เดือน

การติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอาง	ใช้มากที่สุด	ใช้รองลงมา	ใช้น้อยที่สุด	ไม่ตอบ
- ติดต่อด้วยโทรศัพท์	20 (17.9%)	80 (71.4%)	4 (3.6%)	8 (7.1%)
- ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง	90 (80.4%)	17 (15.2%)	3 (2.7%)	2 (1.8%)
- ติดต่อทางจดหมาย/หนังสือ	-	6 (5.4%)	74 (66.1%)	32 (28.6%)

จุดประสงค์ในการติดต่อส่วนใหญ่จะเป็นการติดตามผลการขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมาคือ การขอคำแนะนำในการขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 25.0 และการหาความรู้ทั่วไป/ข่าวสารใหม่ ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.6 ซึ่งนับว่าน้อยมาก ตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จุดประสงค์ในการติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอางในช่วง 6 เดือน

การติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอาง	ใช้มากที่สุด	ใช้รองลงมา	ใช้น้อยที่สุด	ไม่ตอบ
- ติดต่อผลการขออนุญาต	82 (73.2%)	21 (18.8%)	5 (4.5%)	4 (3.6%)
- ขอคำแนะนำในการขออนุญาต	28 (25.0%)	74 (66.1%)	6 (5.4%)	4 (3.6%)
- ความรู้ทั่วไป/ข่าวสารใหม่ ๆ	4 (3.6%)	11 (9.8%)	79 (70.5%)	18 (16.1%)

5) การรับรู้ถึงการมีบัตรรับเรื่องสำหรับใช้สอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาต

จากการสำรวจพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 42.9 ทราบถึงการมีบัตรรับเรื่อง สำหรับใช้สอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาต โดยส่วนใหญ่ทราบจากคำแนะนำจากการพบเจ้าหน้าที่กองควบคุมเครื่องสำอางโดยตรง คิดเป็นร้อยละ 34.8 ทราบจากระบบ Audio-text คิดเป็นร้อยละ 6.3 ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 การรับรู้ถึงการมีบัตรรับเรื่อง

การรับรู้ถึงการมีบัตรรับเรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
- ทราบ	48	42.9
- ไม่ทราบ	62	55.4
ทราบจาก		
- คำแนะนำจากการพบเจ้าหน้าที่กองควบคุมเครื่องสำอางโดยตรง	39	34.8
- โทรศัพท์อัตโนมัติ (Audio-text)	7	6.3

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

การรับรู้ถึงการมีบัตรรับเรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
- โทรศัพท์	2	1.8
- อื่น ๆ	3	2.7
- ไม่ตอบ (เนื่องจากไม่ทราบ)	61	54.5

6) วิธีการติดตามความคืบหน้าของการขออนุญาตที่ใช้บ่อยที่สุด

จากการสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการจะสอบถามความคืบหน้าโดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ณ กองควบคุมเครื่องสำอางเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 45.1 สอบถามทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 42.0 สอบถามทั้งจากเจ้าหน้าที่โดยตรงและทางโทรศัพท์ คิดเป็นร้อยละ 11.6 ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 วิธีการติดตามความคืบหน้าของการขออนุญาต

วิธีการติดตามความคืบหน้า	จำนวน	ร้อยละ
- ทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (Audio-text)	-	-
- สอบถามจากเจ้าหน้าที่ ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง	51	45.5
- สอบถามจากเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์	47	42.0
- วิธีอื่น ๆ	1	0.9
- สอบถามจากเจ้าหน้าที่และทางโทรศัพท์	13	11.6

3.2 ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการสอบถาม

การสำรวจพบว่า ผู้ประกอบการโดยเฉลี่ยเห็นด้วยว่า การให้บริการสอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางทางโทรศัพท์ ทำให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย อีกทั้งเป็นการสะดวกรวดเร็วขึ้น แต่อย่างไรก็ตามยังคงต้องสอบถามเจ้าหน้าที่อีกครั้งเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม เพราะข้อมูลที่ได้รับทางโทรศัพท์ไม่ชัดเจนเพียงพอ ดังแสดงในตารางที่ 4.10

นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังเห็นด้วยว่า การให้บริการสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง ทำให้มีความมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับ มีคำอธิบายในเรื่องต่างๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ต้องเสียเวลารอคอย และโดยรวมผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ ดังแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.10 แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการสอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตทางโทรศัพท์อัตโนมัติและแบบธรรมดา

การให้บริการสอบถาม ทางโทรศัพท์	ระดับ ความ คิดเห็น	ระดับ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าเฉลี่ย ความ คิดเห็น
		4	3	2	1					
1. ทำให้ไม่ต้องมี การเดินทางมาที่กอง ควบคุมเครื่องสำอาง ประหยัดเวลาและ ค่าใช้จ่าย	จำนวน ร้อยละ	63 56.3	39 34.8	4 1.6	1 0.9	107 95.5	3.53	0.62	เห็นด้วย	
2. ทำให้การติดต่อกับ กองควบคุมเครื่อง สำอาง สะดวก รวดเร็วขึ้น	จำนวน ร้อยละ	54 48.2	44 39.3	7 6.3	1 0.9	106 94.6	3.42	0.66	เห็นด้วย	
3. ได้ข้อมูลชัดเจน เพียงพอทั้งสอบถาม ทางโทรศัพท์อัตโนมัติ และแบบธรรมดา โดยไม่ต้องสอบถาม เจ้าหน้าที่อีกครั้ง	จำนวน ร้อยละ	16 14.3	62 55.4	24 21.4	2 1.8	104 92.9	2.88	0.67	ไม่เห็น ด้วย	

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) ไม่เห็นด้วย (3) เห็นด้วย (4) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตารางที่ 4.11 แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการสอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตจาก
เจ้าหน้าที่โดยตรง

การให้บริการสอบถาม จากเจ้าหน้าที่โดยตรง	ระดับ ความ คิดเห็น	ระดับ					รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าเฉลี่ย ความ คิดเห็น
		4	3	2	1					
1. มั่นใจในข้อมูลที่ได้รับ ทางมาที่กองควบคุม	จำนวน	69	39	1	-	109	3.62	0.51	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	61.6	34.8	0.9		97.3				
2. คำอธิบายในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย	จำนวน	64	38	4	-	106	3.57	0.57	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	57.1	33.9	3.6		94.6				
3. ไม่ต้องเสียเวลารอคอย	จำนวน	42	50	12	2	106	3.25	0.73	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	37.5	44.6	10.7	1.8	94.6				
4. โดยรวมมีความพึงพอใจ ในคำแนะนำของ เจ้าหน้าที่	จำนวน	44	61	1	-	106	3.41	0.51	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	39.3	54.5	0.9		94.6				

หมายเหตุ ระดับความคิดเห็น (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (2) ไม่เห็นด้วย (3) เห็นด้วย (4) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.3 ตอนที่ 3 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.3.1 ความสนใจใช้บริการ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง โดยผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ผู้ประกอบการค่อนข้างสนใจที่จะใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 47.3 (53) เป็นจำนวนพอ ๆ กันกับจำนวนผู้ที่สนใจที่จะใช้บริการมาก ซึ่งมีอยู่จำนวนร้อยละ 43.8 (49) ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ความสนใจใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ความสนใจใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
- สนใจที่จะใช้บริการมาก	49	43.8
- ค่อนข้างสนใจที่จะใช้บริการ	53	47.3
- ไม่ค่อยสนใจที่จะใช้บริการ	6	5.4
- ไม่สนใจเลย	3	2.7

จากการสอบถามเหตุผลของการสนใจที่จะใช้บริการมาก พบว่า ผู้ประกอบการได้ให้เหตุผลที่หลากหลาย ได้แก่ ทำให้การยื่นคำขออนุญาตมีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 27.7 (31) ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายังกองควบคุมเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 19.6 (22) ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 17.9 (20) และสามารถตรวจสอบสถานะของคำขออนุญาตว่าอยู่ในขั้นตอนใด คิดเป็นร้อยละ 6.3 (7)

สำหรับผู้ที่ยกข้อสงสัยที่จะใช้บริการ และไม่ค่อยสนใจที่จะใช้บริการ ให้เหตุผลว่า แม้จะต้องยื่นคำขออนุญาตทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการยังคงต้องนำเอกสารต้นฉบับมาส่งมอบที่กองควบคุมเครื่องสำอางอีก คิดเป็นร้อยละ 9.8 (11) ผู้ประกอบการที่มีความเห็นว่าเป็นบริการที่ดี แต่ไม่แน่ใจว่าจะมีความสะดวกเท่ากับมายื่นคำขออนุญาตด้วยตนเองหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 9.8 (11) เช่นกัน และต้องคอย update ข้อมูลตลอดเวลา คิดเป็นร้อยละ 0.9 (1)

ผู้ที่ไม่สนใจใช้บริการ ให้เหตุผลว่า ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองจะสะดวกกว่า คิดเป็นร้อยละ 3.6 (4) ไม่มีอุปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 3.6 (4)

3.3.2 ความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการโดยเฉลี่ยเห็นด้วยว่า บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอางโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะทำให้ทราบว่าจะเรื่องที่ขออนุญาตอยู่ในขั้นตอนใด สามารถติดตามงานได้ ณ จุดใด ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง ทำให้ประหยัดเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายังกองควบคุมเครื่องสำอางมากกว่าเดิม ทำให้ทราบความคืบหน้าของการขออนุญาตเร็วกว่ามาติดต่อด้านตนเอง และทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้สึกที่ดีต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แต่ข้อมูลที่ได้รับทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ประกอบการยังไม่มี的信心 โดยจะต้องเดินทางมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่อีกครั้ง ดังแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ความคิดเห็นต่อการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่อง
สำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การให้บริการยื่น คำขออนุญาตผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์	ระดับ						รวม	\bar{X}	S.D.	ระดับ ค่าเฉลี่ย ความเห็น
	ความ คิดเห็น	4	3	2	1					
1. จะทำให้ทราบว่า เรื่องที่ขออนุญาต อยู่ในขั้นตอนใด	จำนวน	32	70	9	-	111	3.21	0.57	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	28.6	62.5	8.0		99.1				
2. จะทำให้ทราบว่า จะสามารถติดตามงาน ได้ ณ จุดใด	จำนวน	35	65	11	-	111	3.22	0.61	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	31.3	58.0	9.8	-	99.1				
3. จะทำให้มีความ สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ในการติดต่อกับกอง ควบคุมเครื่องสำอาง	จำนวน	37	60	13	2	112	3.18	0.7	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	33.0	53.6	11.6	1.8	100				
4. จะทำให้ประหยัด เวลาและค่าใช้จ่าย ในการเดินทางมาที่ กองควบคุมเครื่อง สำอาง	จำนวน	53	47	12	-	112	3.37	.67	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	47.3	42.0	10.7	-	100				
5. จะทำให้ทราบความ คืบหน้าของการขอ อนุญาตเร็วกว่ามา ติดต่อด้วยตนเอง	จำนวน	28	63	19	1	111	3.06	.68	เห็นด้วย	
	ร้อยละ	25.0	56.3	17.0	0.9	99.1				

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

	ระดับ						ระดับ			ระดับ
การให้บริการยื่น	ความ									ค่าเฉลี่ย
คำขออนุญาตผ่าน	คิดเห็น	4	3	2	1	รวม	\bar{X}	S.D.	ความ	
สื่ออิเล็กทรอนิกส์										คิดเห็น
6. จะทำให้มั่นใจใน	จำนวน	8	54	42	3	107	2.63	.67	ไม่เห็น	
ข้อมูลที่ได้รับทาง	ร้อยละ	7.1	48.2	37.5	2.7	95.5			ด้วย	
สื่ออิเล็กทรอนิกส์										
โดยไม่ต้องติดต่อกับ										
เจ้าหน้าที่อีกครั้ง										
7. จะทำให้มีความรู้สึก	จำนวน	16	66	21	5	108	2.86	0.74	เห็นด้วย	
ที่ดีต่อสำนักงาน	ร้อยละ	14.3	58.9	18.8	4.5	96.4				
คณะกรรมการ										
อาหารและยา										

3.4 ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ

3.4.1 ปัญหาและอุปสรรค

ผู้ประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ที่มีต่อการยื่นคำขออนุญาต ดังนี้

- 1) ไม่เข้าใจขั้นตอนและการจัดชุดเอกสารประกอบการยื่นคำขออนุญาต คิดเป็นร้อยละ 13.4
- 2) การพิจารณาอนุญาตของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นไปในแนวเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 10.7
- 3) ความไม่สมบูรณ์ของเอกสารประกอบการยื่นคำขอ คิดเป็นร้อยละ 4.5
- 4) ความถูกต้องของเอกสารที่กรอกข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 2.7
- 5) บางครั้งไม่ทราบว่าคำขออนุญาตได้ดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใดแล้ว คิดเป็นร้อยละ 3.6

3.4.2 ข้อเสนอแนะ

สำหรับข้อเสนอแนะ กลุ่มผู้ประกอบการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ดังนี้

- 1) ควรมีคู่มืออธิบายการยื่นคำขออนุญาตเครื่องสำอางแต่ละประเภท คิดเป็นร้อยละ 8.0
- 2) ในการตรวจพิจารณา หากต้องมีการแก้ไขคำขออนุญาตขอให้เจ้าหน้าที่คนเดิมเป็นผู้พิจารณา และขอให้มีการพิจารณาไปในแนวเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 5.0
- 3) ขอให้มีการติดตามสอบถามความคืบหน้าของการพิจารณาคำขออนุญาตทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มขึ้นอีกทางหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 5.4

4. กฎหมายและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

4.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องและการประยุกต์ใช้

4.1.1 พระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

พระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2544 ประเด็นที่น่าสนใจจากพระราชบัญญัตินี้ ได้แก่

1) การรับรองผลทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รับรองสถานะของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสมือนกับการทำเป็นหนังสือ หรือหลักฐานเป็นหนังสือ และสามารถทดแทนเอกสารกระดาษได้ เป็นการรับรองวิธีการส่งและรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ดลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยคู่สัญญาสามารถทำสัญญาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ พระราชบัญญัตินี้มีผลให้ศาลยอมรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นพยานหลักฐานตลอดจนการรับฟังพยานหลักฐานที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

2) การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัตินี้ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ธุรกรรมที่ได้กระทำขึ้นโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด หรือบางส่วน วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีหลายวิธีด้วยกัน คือ

(1) การติดต่อทางระบบคอมพิวเตอร์ผ่านระบบเครือข่าย เช่น เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

(2) การติดต่อผ่านทางเครื่องมือหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ เช่น โทรสาร โทรพิมพ์ โทรเลข

การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นการขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน การประกาศ หรือการดำเนินการใด ๆ ตามกฎหมาย สามารถทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

(3) บุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ มาตรา 15 ได้ให้ความหมายของบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ว่า เป็นบุคคลที่เป็นเจ้าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า หมายถึง ผู้ส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ในข้อมูล ผู้มีอำนาจกระทำการแทนผู้ส่งข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น

(4) ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง อักษร อักษรระ ตัวเลข เสียง หรือสัญลักษณ์อื่นใดที่สร้างขึ้นให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์กำกับในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อ สามารถระบุตัวบุคคลผู้เป็นเจ้าของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น หรือเพื่อแสดงว่าบุคคลยอมรับและผูกพันกับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมานั้น

ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบทั่วไป ตามมาตรา 9 แห่ง

พระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดไว้ว่า จะถือว่าข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีการลงลายมือชื่อแล้ว ถ้า

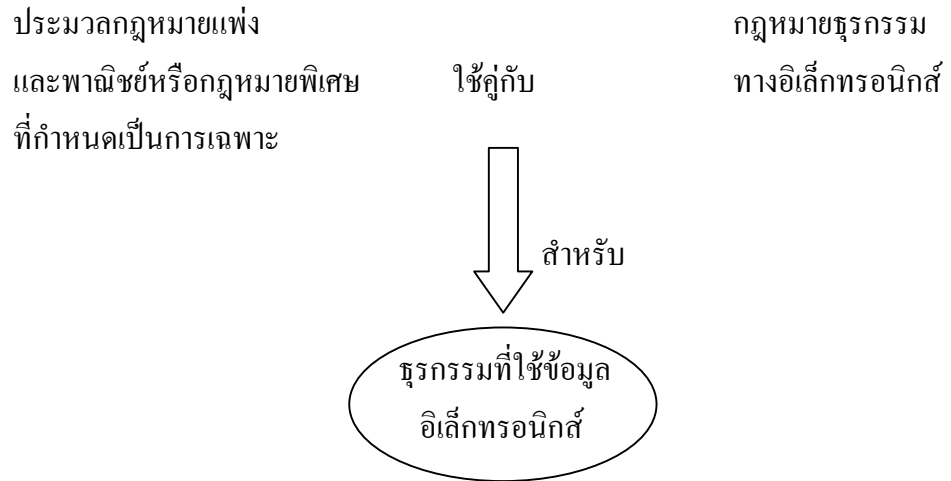
(ก) ใช้วิธีการที่สามารถระบุเจ้าของลายมือชื่อและสามารถแสดงได้ว่าเจ้าของลายมือชื่อรับรองข้อความในข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นว่าเป็นของตน

(ข) วิธีการดังกล่าวเป็นวิธีการที่เชื่อถือได้โดยเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการสร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนึงถึงพฤติการณ์แวดล้อม หรือข้อตกลงของคู่กรณี

ข. ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบปลอดภัย มาตรา 26 แห่ง

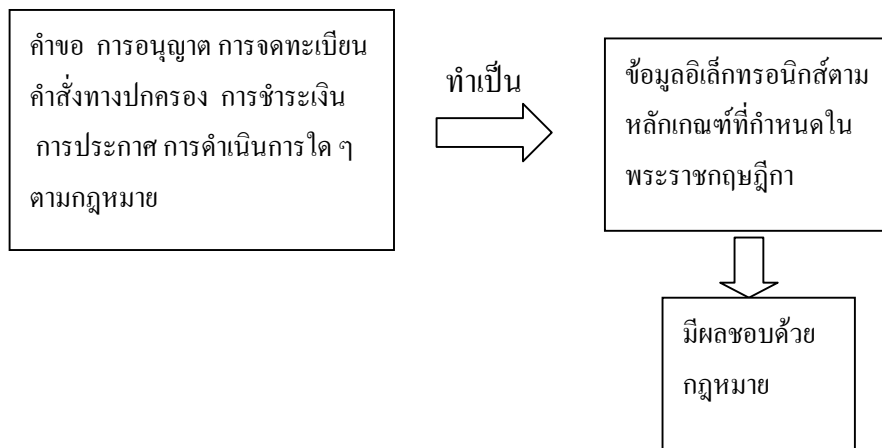
พระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 กำหนดไว้ว่า ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นโดยอยู่ในความควบคุมของผู้ส่งข้อมูล ซึ่งเป็นเจ้าของลายมือชื่อโดยไม่มีการควบคุมของบุคคลอื่นในขณะที่สร้าง และข้อมูลสำหรับใช้สร้างลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น สามารถเชื่อมโยงไปยังเจ้าของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นการเฉพาะ

4.1.2 นิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ยังคงอยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยกรณัั้น เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ หรือกฎหมายพิเศษที่กำหนดเป็นการเฉพาะ โดยต้องใช้ควบคู่กับกฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้นสามารถอธิบายได้ตามภาพที่ 4.6



ภาพที่ 4.6 แสดงนิติสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ไม่ว่าจะเป็นคำขอ การอนุญาต การจดทะเบียน คำสั่งทางปกครอง การชำระเงิน การประกาศ หรือการดำเนินการใดๆ ตามกฎหมาย สามารถทำเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา ซึ่งออกตามความในพระราชบัญญัติว่าด้วยการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ถือว่ามีผลชอบด้วยกฎหมาย เพื่อให้เข้าใจง่ายขึ้นสามารถอธิบายได้ตามภาพที่ 4.7



ภาพที่ 4.7 แสดงการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ

4.2 เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดในการรักษาความปลอดภัยเพื่อความมั่นใจในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เพราะการรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่าย เป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานในระบบ ยิ่งในปัจจุบันความจำเป็นในการใช้งานระบบเครือข่ายสูงมากขึ้นทุกวัน การรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่ายจึงมีความจำเป็นมากขึ้นตามไปด้วย

4.2.1 วิธีรักษาความปลอดภัย

ในปัจจุบันวิธีรักษาความปลอดภัยมีหลายวิธี วิธีที่สำคัญได้แก่

1) **การกำหนดรหัสผ่าน** เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด โดยระบบเครือข่ายจะใช้รหัสผ่านเป็นวิธีการรักษาความปลอดภัยอันดับแรกในการอนุญาตให้เข้าใช้งานระบบในการตรวจสอบสิทธิในการใช้งาน และใช้ในการปกป้องข้อมูลต่างๆ แต่ก็เป็นวิธีที่ง่ายสำหรับผู้บุกรุกในการเข้าถึงระบบ โดยอาจจะมีการลัดลอบใช้รหัสผ่าน หรืออาจจะใช้วิธีการแกระหัสผ่าน

2) **การตรวจสอบผู้ใช้และการควบคุมการใช้สิทธิ์** การรักษาความปลอดภัยโดยการตรวจสอบผู้ใช้ เป็นวิธีขั้นต้นในการแยกความแตกต่างระหว่างผู้ใช้งานกับผู้บุกรุก การตรวจสอบผู้ใช้ทำให้ทราบว่า ใครเป็นผู้ใช้ระบบอยู่ ณ เวลานั้น เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบผู้ใช้ ได้แก่ การใช้ระบบรหัสผ่าน (Password) การใช้ระบบ Smart Card หรือ ระบบ Certificate การใช้ระบบการตรวจสอบทางกายภาพ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ หรือ ข้อมูลทางชีวภาพ (Biometric Information) สำหรับการควบคุมการใช้สิทธิ์ เป็นการกำหนดให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ รวมทั้งทรัพยากรต่างๆ ที่มีให้บริการอยู่ เป็นการควบคุมจากส่วนกลางในการอนุญาตหรือปฏิเสธการเข้าระบบ ซึ่งรู้จักกันในชื่อของ ไฟล์วอลล์ (Firewalls)

3) **การเข้ารหัส** เป็นกลยุทธ์ที่สำคัญอีกวิธีหนึ่งในการปกป้องข้อมูลขององค์กร โดยวิธีการใส่บางสิ่งบางอย่างเข้าไปในข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลนั้นไม่สามารถอ่านโดยบุคคลทั่วไปได้ แต่ข้อมูลนั้นจะอ่านได้เฉพาะบุคคลที่มีรหัสในการเข้าถึงข้อมูลนั้นๆ (Decryption) ด้วยวิธีการนี้ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าบุคคลอื่นจะไม่สามารถอ่านข้อมูลขององค์กรในระหว่างการติดต่อสื่อสารกันได้ กลยุทธ์การเข้ารหัสนี้สามารถใช้งานได้ทั่วทั้งองค์กรไม่ว่าจะเป็นการใช้งานในรูปแบบของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Intranet) การติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กร (Extranet) หรือแม้กระทั่งการติดต่อสื่อสารในระบบเครือข่ายสาธารณะ (Public Internet) วิธีการเข้ารหัสที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนี้มี ดังนี้

- (1) Shared key encryption
- (2) Public key encryption

(3) Secure key exchange

4.2.2 องค์ประกอบในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ควรครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญต่อไปนี้

1) การรักษาความลับของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Data Confidentiality)

เป็นการตอบคำถามว่าหากต้องการส่งข้อความที่ปกปิดหรือเป็นความลับผ่านเครือข่าย เราจะมั่นใจได้อย่างไรว่าบุคคลที่เราประสงค์จะส่งถึงหรือที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่อ่านข้อความได้

2) การระบุตัวตน ผู้สร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Authentication)

เป็นการตอบคำถามว่าหากได้รับข้อความที่ส่งมาถึงผ่านทางเครือข่าย จะแน่ใจได้อย่างไรว่าเป็นข้อความที่ส่งมาจากบุคคลที่อ้างว่าเป็นผู้ส่งนั้นจริง

3) การตรวจสอบความแท้จริงของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Data Integrity)

เป็นการตอบคำถามว่าหากได้รับข้อความที่ส่งมาถึงผ่านทางเครือข่าย จะแน่ใจได้อย่างไรว่าข้อความที่ได้รับเป็นข้อความที่ถูกต้องแท้จริง ไม่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงแก้ไขระหว่างทาง

4) การห้ามปฏิเสธความรับผิดชอบ (Non – repudiation) เป็นการตอบคำถาม

ว่าหากได้รับข้อความทางเครือข่ายเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นข้อผูกพันทางสัญญา แต่ต่อมาผู้ส่งปฏิเสธว่าไม่ได้ส่งข้อความนั้น เราจะใช้อะไรอ้างอิงเพื่อไม่ให้ปฏิเสธ

เทคโนโลยีที่จะช่วยให้ตอบคำถามทั้ง 4 ข้อ ข้างต้น คือเทคโนโลยี Public Key การใช้งานเทคโนโลยี Public Key มี 2 แบบ ดังนี้คือ

1. การใช้งานแบบการเข้ารหัสถอดรหัส (Encryption/ Decryption)
2. การใช้งานแบบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature)

4.2.3 การรักษาความปลอดภัยอื่นๆที่จำเป็น

ระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี ควรที่จะสามารถควบคุมดูแลและตรวจสอบจากผู้ควบคุม หรือผู้บริการระบบได้ง่าย ระบบปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ ระบบปฏิบัติการเครือข่าย Microsoft Windows NT หรือระบบปฏิบัติการเครือข่าย Novell NetWare จะมีระบบการรักษาความปลอดภัยขั้นต้นแบบการตรวจสอบผู้ใช้ (Users Authentication) นอกจากนี้ยังมีความสามารถในการดูแลจัดการใช้งานระบบเครือข่าย เช่น การดูแลข้อมูลเกี่ยวกับความพยายามในการเข้าสู่ระบบเครือข่าย เป็นต้น

ดังนั้น ในด้านการจัดการเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายนั้น สิ่งที่ผู้บริหารระบบเครือข่ายควรที่จะต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ คือ การดูแลตรวจสอบว่ามีเหตุการณ์อะไรเกิดขึ้นกับเครือข่ายหรือระบบต่างๆ ขององค์กรบ้าง โดยอาจจะดูข้อมูลเกี่ยวกับ Log record ต่างๆ

เช่น ความพยายามในการเข้าสู่ระบบเครือข่าย (Failed Attempts) ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้ยังได้ข้อกำหนดใหม่ ๆ เกิดขึ้นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยขององค์กร เช่น IPSec หรือ Internet Protocol Security เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม ระบบการบริหารจัดการเครือข่ายอาจก่อให้เกิดความเสียหายได้ โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้บุกรุกสามารถเข้าถึงระบบการบริหารจัดการเครือข่ายได้ ดังนั้น องค์กรต้องมั่นใจได้ว่ามีระบบการรักษาความปลอดภัยด้านสถานที่ที่เข้มงวดด้วย

โดยสรุประบบการรักษาความปลอดภัยขององค์กรควรมีการควบคุมการเข้าถึงทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร มีการป้องกันในทุกจุดที่ผู้บุกรุกสามารถเข้าถึงองค์กรได้ มีการป้องกันข้อมูลที่สำคัญ ซึ่งถือว่าเป็นทรัพย์สินที่มีค่าขององค์กร การรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่ายเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ใช้งานในระบบ ยิ่งในปัจจุบันนี้ความจำเป็นในการใช้งานระบบเครือข่ายสูงมากขึ้นทุกวัน การรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่ายจึงมีความจำเป็นมากขึ้นตามไปด้วย เทคนิคและวิธีการต่าง ๆ ที่ใช้ป้องกันการลักลอบดูข้อมูล การเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของ เทคโนโลยีต่างๆ ที่จะนำมาใช้ในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้น ควรจะสามารถรองรับองค์ประกอบที่กล่าวถึงในข้อ 2.2

4.2.4 การเข้ารหัสและถอดรหัสข้อมูล

การเข้ารหัสข้อมูล คือกระบวนการทางคณิตศาสตร์ที่สามารถทำให้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แปรสภาพจากรูปแบบเดิมไปเป็นอีกรูปแบบหนึ่งที่ไม่เหมือนกับข้อมูลต้นฉบับ ซึ่งบุคคลทั่วไปไม่สามารถเข้าใจได้ ในขณะที่การถอดรหัสข้อมูลเป็นกระบวนการที่แปรสภาพข้อมูลที่ถูกเปลี่ยนไปนี้ให้กลับคืนสู่ต้นฉบับ โดยในกระบวนการทั้ง 2 นี้ จะมีองค์ประกอบอันนอกเหนือจากข้อมูลและวิธีการทางคณิตศาสตร์ (Algorithm) ที่จะทำให้ข้อมูลนี้เปลี่ยนไปและกลับคืนสู่รูปเดิม คือกุญแจ (Key) ซึ่งขนาดของกุญแจ (มีหน่วยเป็นบิต : bit) จะบอกถึงระดับความปลอดภัยของข้อมูลที่ได้เข้ารหัสโดยกุญแจที่มีขนาดยาว ๆ จะทำให้การเข้ารหัสข้อมูลนั้นถูกผู้ไม่ประสงค์ดีถอดรหัสได้ยากมากขึ้น กุญแจเป็นข้อมูลในรูปอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งใช้ในการเข้ารหัสและถอดรหัส

การเข้ารหัส/ถอดรหัสข้อมูล สามารถแบ่งตามชนิดของกุญแจได้เป็น

2 ระบบ คือ

1. ระบบรหัสแบบสมมาตร (Symmetric – Key Cryptosystem) ใช้กุญแจเดียวกัน เรียกว่า Secret Key ในกระบวนการเข้ารหัสและกระบวนการถอดรหัส
2. ระบบรหัสแบบอสมมาตร (Asymmetric – key Cryptosystem) ใช้กุญแจคนละดอกในกระบวนการเข้ารหัสและถอดรหัสโดยจะเป็นกุญแจคู่ ซึ่งประกอบด้วย กุญแจสาธารณะ (Public key) และ กุญแจส่วนตัว (Private key)

4.2.5 ลายมือชื่อดิจิทัล

เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นโดยอาศัยเทคโนโลยี ระบบรหัสแบบ อสมมาตร และ Hash Function (การย่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ให้มีขนาดเล็กที่สามารถใช้แทนข้อมูล ต้นฉบับ) ลายมือชื่อดิจิทัลที่ได้จากการสร้างแต่ละครั้งไม่จำเป็นต้องเหมือนกัน เพราะจะขึ้นอยู่กับ ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการสร้าง และกุญแจส่วนตัวของผู้ที่เป็นเจ้าของลายมือชื่อ การใช้งาน ลายมือชื่อดิจิทัลมีประโยชน์ เพราะทำให้สามารถตรวจสอบความแท้จริงของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ (Data Integrity) สามารถยืนยันตัวบุคคลผู้สร้างหรือส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Authentication) และ ทำให้ผู้ออกเอกสารไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบในเอกสารใดๆ ที่ส่งไปให้ผู้รับ (Non – repudiation)

5. การศึกษาเปรียบเทียบ

ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจโดยการสอบถามและศึกษาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษา เปรียบเทียบกระบวนการให้บริการโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ศึกษาประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น คือ 1) กระบวนการ 2) ระบบงานและอุปกรณ์ 3) ประโยชน์และปัญหา ทั้งนี้หน่วยงานที่ศึกษา ได้แก่ กรมสรรพากร และ กรมศุลกากร

5.1 การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เน็ตของกรมสรรพากร

ผู้มีสิทธิขอใช้บริการยื่นแบบ ภ.พ. 30 และชำระภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ. 30 ผ่านอินเทอร์เน็ต จะต้องมีความสัมพันธ์ต่อไปนี้

1. จะต้องเป็นผู้ประกอบการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มที่ต้องยื่นแบบฯ และชำระ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ. 30 เท่านั้น
2. จะต้องทำความเข้าใจกับกรมสรรพากรก่อน หรือเรียกว่าลงทะเบียนเป็นผู้ขอใช้ บริการฯ และเมื่อได้รับรหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) จึงจะสามารถเข้าสู่ระบบ การยื่นแบบฯและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ภ.พ. 30 ผ่านอินเทอร์เน็ต
3. จะต้องทำความเข้าใจกับธนาคารที่เข้าร่วมโครงการฯ เพื่อชำระภาษีโดยการ โอนเงิน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E – payment)

5.1.1 กระบวนการ ผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการลงทะเบียนและกระบวนการยื่นแบบ และชำระภาษี ดังนี้

1) กระบวนการลงทะเบียน

ผู้เสียภาษี ใช้เครื่อง PC ติดต่อกับระบบงานผ่านอินเทอร์เน็ตโดยใช้ เว็บเบราว์เซอร์เป็น User ประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ ดังต่อไปนี้

- (1) ผู้เสียภาษีเรียกแบบคำขอยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต (ก.พ. 30) จากเว็บไซต์ของกรมสรรพากร (<http://www.rd.go.th>) โดยคลิกเลือกหัวข้อ “ยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต” และเข้าไปคลิก “แบบฟอร์มต่างๆ” ที่เกี่ยวข้อง
- (2) ผู้เสียภาษีกรอกข้อมูลบนแบบลงทะเบียนเพื่อขอใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น เลขประจำตัวผู้เสียภาษีอากร สาขาที่ ชื่อผู้ประกอบการ ชื่อและที่ตั้งสถานประกอบการที่ต้องการเข้าระบบ หมายเลขโทรศัพท์และโทรสารสำหรับการติดต่อ E – mail Address ที่ถูกต้องบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และลงลายมือชื่อผู้ประกอบการ แล้วเลือกหัวข้อ “ลงทะเบียนเป็นสมาชิก” ข้อมูลดังกล่าวจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบอัตโนมัติ (electronic filling system)
- (3) ระบบ electronic filling system จะตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลของผู้เสียภาษีที่ส่งมา ถ้าไม่ถูกต้อง ระบบฯ จะแจ้งกลับไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เสียภาษี ถ้าถูกต้องระบบจะออกหมายเลขอ้างอิงกลับมาให้ผู้เสียภาษี
- (4) ผู้เสียภาษีพิมพ์แบบฯที่ได้รับการยื่นขึ้นจากระบบฯแล้วนำมายื่นขึ้นกรมสรรพากรพร้อมเอกสารประกอบเพื่อลงนามทำความเข้าใจความตกลงกับกรมสรรพากร
- (5) เจ้าหน้าที่กรมสรรพากรจะตรวจสอบข้อมูลโดยเรียกดูข้อมูลลงทะเบียนและเอกสารประกอบ หากถูกต้อง กรมสรรพากรจะส่งมอบ รหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อใช้เป็นรหัสผ่านเข้าสู่ระบบการยื่นแบบฯและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มตามแบบ ก.พ. 30 ผ่านอินเทอร์เน็ตต่อไป

รายละเอียดตามภาพที่ 4.8

2) กระบวนการยื่นแบบและชำระภาษี

การยื่นแบบฯและชำระภาษีโดยผ่านอินเทอร์เน็ตมีเงื่อนไขสำคัญ คือ ต้องเป็นการยื่นแบบฯและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มภายในกำหนดเวลาตามปกติเท่านั้น ไม่ว่าจะมียาที่ต้องชำระหรือไม่ก็ตาม หากเป็นแบบภ.พ. 30 ที่ยื่นเกินกำหนดเวลาหรือยื่นเพิ่มเติม ต้องติดต่อยื่นแบบและชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขตที่สถานประกอบการนั้นตั้งอยู่ตามปกติ

การยื่นแบบฯและชำระภาษีมียุ่ขั้นตอน ดังนี้

- (1) ผู้เสียภาษีเข้าเว็บไซต์ของกรมสรรพากรที่ www.rd.go.th คลิก “บริการยื่นแบบและชำระภาษีมูลค่าเพิ่มผ่านอินเทอร์เน็ต”
- (2) ผู้เสียภาษีใส่รหัสผู้ใช้ (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ได้รับจากกรมสรรพากร เพื่อเข้ามาใช้บริการยื่นแบบและชำระภาษี
- (3) ระบบ electronic filing system จะทำการตรวจสอบสิทธิเข้าใช้โดยตรวจสอบข้อมูลและถ้ามีสิทธิเข้าใช้ได้ ระบบฯจะดึงข้อมูลรายละเอียดของผู้เสียภาษีจากฐานข้อมูลแสดงบนหน้าจอ
- (4) ผู้เสียภาษีกรอกข้อมูลบนแบบ ภ.พ. 30ในส่วนที่ต้องการและตรวจสอบข้อมูลต่างๆ จนแน่ใจแล้วว่าถูกต้อง คลิก “ตกลง” ส่งข้อมูลมายังกรมสรรพากร
- (5) ระบบฯของกรมสรรพากรจะทำการตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไขแล้วจะทำการออกหมายเลขอ้างอิงแจ้งกลับไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เสียภาษีทราบ หลังจากนั้นจะตรวจสอบว่ามีภาษีต้องชำระตามแบบฯหรือไม่
- (6) กรณีไม่มีภาษีต้องชำระตามแบบฯ ระบบจะยืนยันการยื่นแบบฯ โดยมีข้อความแจ้งให้ทราบทันทีว่า “ได้รับการยื่นแบบ ภ.พ. 30 ไว้เรียบร้อยแล้ว”
- (7) ในกรณีเป็นแบบฯมีภาษีต้องชำระ ระบบฯ จะแสดงธนาคารที่เข้าร่วมโครงการรับชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้เสียภาษีเลือก
- (8) ผู้เสียภาษีเลือกธนาคาร และสั่งชำระเงิน ระบบฯ จะส่งข้อมูลการชำระเงินไปยังธนาคารนั้น
- (9) ธนาคารดำเนินการแล้ว จะส่งข้อมูลกลับมายังกรมสรรพากร เพื่อแจ้งว่าการโอนเงินสำเร็จหรือไม่
- (10) ถ้าการโอนเงินไม่สำเร็จ ระบบฯ จะแจ้งกลับไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้เสียภาษี หากการโอนเงินสำเร็จ ข้อมูลทั้งหมดจะถูกจัดเก็บลงในฐานข้อมูลของระบบของกรมสรรพากร

(11) ระบบฯจะยืนยันการชำระเงินค่าภาษีโดยทางอีเมลหลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้ว โดยแจ้งให้ผู้เสียภาษีให้ทราบว่าการยื่นแบบและชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว

(12) ระบบฯ จะพิมพ์ใบเสร็จรับเงินเพื่อส่งให้ผู้เสียภาษี ทางไปรษณีย์ลงทะเบียน

(13) ผู้เสียภาษีได้รับใบเสร็จรับเงินทางไปรษณีย์
รายละเอียดตามภาพที่ 4.9

5.1.2 ระบบงานและอุปกรณ์

1) ลักษณะของระบบงานของการยื่นแบบฯและชำระภาษีโดยผ่านอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร มีดังนี้

- (1) เป็นระบบงานบนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้เสียภาษีทั่วไปสามารถเข้าถึงระบบงานได้โดยง่ายและสะดวก
- (2) ใช้ User Interface ผ่าน Web Browser เพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้
- (3) เป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านและที่เก็บบันทึกไว้เป็นอย่างดี รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่สามารถประกันความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสบายใจในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านระบบงาน

2) อุปกรณ์ที่ใช้

ระบบงานประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

- (1) ฮาร์ดแวร์ ได้แก่
 - ก. เครื่องแม่ข่าย ทำหน้าที่เป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์ สำหรับระบบงานจริง
 - ข. เครื่องแม่ข่าย เพื่อการสำรองระบบและข้อมูล
 - ค. เครื่องลูกข่าย จำนวน 10 เครื่อง ทำหน้าที่ จัดการฐานข้อมูลพัฒนา ระบบ และบริการเสียภาษี
 - ง. เครื่องพิมพ์แบบจุดจำนวน 2 เครื่อง และแบบเลเซอร์จำนวน 2 เครื่อง
- (2) โปรแกรมระบบงาน ซึ่งพัฒนาโดยใช้ซอฟต์แวร์ต่างๆ ดังนี้
 - ก. ระบบปฏิบัติการ ได้แก่ AIX และ Windows 2000
 - ข. ภาษาโปรแกรมมิ่งที่ใช้ ได้แก่ HTML, JAVA Script, Perl, Visual Basic
 - ค. ระบบการจัดการฐานข้อมูล ได้แก่ DB2
 - ง. เว็บเซิร์ฟเวอร์ ได้แก่ IBMHttp
 - จ. เว็บเบราว์เซอร์ ได้แก่ Internet Explorer
- (3) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารได้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัทอินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด โพรโทคอล TCP/IP
- (4) ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล ได้แก่ SSL 128 บิต

5.1.3 ประโยชน์ที่ได้รับและปัญหา

1) ประโยชน์ที่ได้รับ

(1) ด้านผู้เสียหาย

ระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นการเพิ่มทางเลือกให้กับผู้เสียหายในการใช้บริการได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้เสียหายไม่ต้องเดินทางไปยื่นแบบที่อำเภอ สามารถยื่นแบบได้จากสำนักงานและเป็นการนำทรัพยากรคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่แล้วมาใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังได้รับสิทธิในการยื่นแบบหลังเวลา 16.30-22.00 น. ของทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการ อีกทั้งลดปัญหาการยื่นแบบเพิ่มเติมและการถูกประเมินภาษีอันเนื่องมาจากการกรอกแบบไม่ถูกต้อง เนื่องจากระบบงานนี้จะมีโปรแกรม ตรวจสอบความสัมพันธ์ของข้อมูล โดยจะออกรายการเตือนเพื่อให้ตรวจสอบการบันทึกข้อมูลอีกครั้งก่อนที่จะส่งรายการไปยังกรมสรรพากร ก็จะลดปัญหาตามที่กล่าวมา

(2) ด้านกรมสรรพากร

กรมสรรพากรได้รับประโยชน์ในด้านลดต้นทุนด้านเวลาและค่าใช้จ่าย เช่นเดียวกัน เช่น ลดขั้นตอนกระบวนการในการรับแบบ การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ทำให้กรมสรรพากรสามารถจัดสรรเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ไปให้บริการผู้เสียหายในด้านอื่นๆ อันจะทำให้การให้บริการรวดเร็วขึ้น และก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมสรรพากรในด้านที่ก้าวเดินไปด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ สนองตอบนโยบาย e-Government เพิ่มคุณภาพของข้อมูล เนื่องจากมีความถูกต้องตรงตามที่ผู้เสียหายแจ้งมา สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือการจัดทำค่าสถิติต่างๆ ก็จะมี ความถูกต้องมากขึ้น

2) ปัญหาในด้านต่างๆ

(1) ปัญหาด้านเทคโนโลยี

- ก. ผู้เสียหายไม่มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย
- ข. การจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับการส่ง อีเมลไม่ถึงผู้รับ ผู้จดหมายของผู้รับเต็ม และบางรายไม่สามารถอ่านข้อความได้
- ค. ผู้เสียหายไม่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมใบแบบแบบแสดงรายการภาษีได้สำเร็จ หากมีปริมาณข้อมูลจำนวนมากบนเครือข่าย

(2) ปัญหาด้านผู้เสียหาย

- ก. เนื่องจากจำนวนผู้เสียหายที่เป็นสมาชิกของบริการอินเทอร์เน็ต ยังมีจำนวนน้อย จึงทำให้ไม่มีการใช้บริการนี้อย่างเต็มที่

ข. ไม่สามารถเปิดบัญชีให้บริการธนาคารที่เข้าร่วมโครงการ 3
ธนาคารนี้ได้

ค. พนักงานของบริษัทผู้เสียภาษีผู้ป้อนรายการข้อมูลใช้คอมพิวเตอร์
ไม่เป็น

ง. ผู้ป้อนรายการข้อมูล กับผู้มีอำนาจสั่งจ่ายเงินคนละคนกัน ทำให้
ไม่สะดวกในการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต

จ. คิดว่าการยื่นแบบและชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตไม่ได้รับประโยชน์
เท่าที่ควร เนื่องจากหากไปชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต สามารถชำระภาษีด้วยเช็คสั่งจ่ายได้
ซึ่งกว่าจะเรียกเก็บเงินใช้เวลาประมาณ 2-3 วัน แต่การชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ตต้องจ่ายทันทีเพราะ
เป็นระบบ online real time กรมสรรพากรวางแผนเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยเพิ่มการ
ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เสียภาษีเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของระบบและประโยชน์ที่ได้รับ

5.2 กระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก online โดยผ่าน ระบบ EDI ของกรมศุลกากร

การผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก online โดยผ่านระบบ
EDI ผู้ประกอบการมีทางเลือกได้ 3 ทาง คือ

1. ใช้บริการของ Customs Broker ที่มีบริการ EDI วิธีนี้ผู้ประกอบการเพียงแต่เอา
Invoice และเอกสารอื่นๆ ไปให้ Customs Broker แล้วแจ้งว่าต้องการใช้ EDI Customs Broker จะ
จัดการให้หมดทุกอย่าง

2. ใช้บริการของ Service counter เอกชน ที่มีติดตั้งตามจุดต่างๆ ในเขตกรุงเทพฯ
และปริมณฑล Service Counter เอกชน คือ บริษัทเอกชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการส่งข้อมูลทาง EDI
แก่ลูกค้ารายย่อยที่ไม่ประสงค์ไปใช้บริการ EDI ของ Customs Broker หรือติดตั้ง ระบบ EDI เอง
ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต้องนำ invoice และเอกสารอื่นๆ มาให้ที่จุด Service Counter เอกชน
พนักงาน ณ จุดบริการก็จะบันทึกข้อมูลจากเอกสารของลูกค้า และส่งข้อมูลทาง EDI เพื่อให้เครื่อง
ของกรมศุลกากรตรวจสอบ แล้วจัดพิมพ์ใบขนสินค้าให้ลูกค้า หลังจากนั้นลูกค้าก็รับใบขนฯ ไปติดต่อกับ
กรมศุลกากรเอง

4. ผู้ประกอบการติดตั้งระบบ EDI เอง

5.2.1 กระบวนการ ผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการลงทะเบียนเป็นสมาชิกและ
กระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก online โดยผ่านระบบ EDI ของ
กรมศุลกากร ดังนี้

1) กระบวนการลงทะเบียนเป็นสมาชิกเพื่อเข้าสู่กระบวนการผ่านพิธีการ และตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก online โดยผ่านระบบ EDI ของกรมศุลกากร ผู้มีสิทธิจดทะเบียนเป็นสมาชิก จะต้องเป็นผู้นำเข้าหรือส่งออก ตัวแทนออกของ ตัวแทนเรือ ผู้ขนส่ง หรือหน่วยงานที่ได้รับอนุญาตจากกรมศุลกากร ต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร ซอฟต์แวร์ในการรับส่งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามรูปแบบและมาตรฐานที่กรมศุลกากรกำหนด

กระบวนการลงทะเบียนมี 5 ขั้นตอน ดังนี้

(1) ผู้ประสงค์จะจดทะเบียนเป็นสมาชิกยื่นแบบคำขอจดทะเบียนใช้ดีไอโอ กับกรมศุลกากร

(2) เช่นสัญญาการใช้ดีไอโอกับกรมศุลกากร

(3) รับโปรแกรมเพื่อนำไปใส่เครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง

(4) ติดตั้งระบบ EDI

(5) ทดสอบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามหลักเกณฑ์ ที่กรมศุลกากรกำหนด

2) กระบวนการผ่านพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าและส่งออก ในระบบดีไอโอ มีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

(1) สมาชิกหรือผู้ประกอบการเข้าโปรแกรมซอฟต์แวร์ดีไอโอ

(2) สมาชิกหรือผู้ประกอบการบันทึกข้อมูลจาก invoice และใบขนสินค้า โปรแกรมซอฟต์แวร์ดีไอโอจะทำการแปลงข้อมูลใน invoice และใบขนสินค้าโดยอัตโนมัติพร้อม กับตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง เช่น เลขประจำตัวผู้เสียภาษี พิกัดอัตรา ศุลกากร รหัสสินค้า รหัสประเทศ ชื่อเรือ อัตราแลกเปลี่ยน รหัสสถานที่ (ผ่านพิธีการ, ตรวจปล่อย, รับบรรจุ) คำนวณค่าภาษีอากรต่างๆ เป็นต้น หลังจากนั้นส่งข้อมูลที่เตรียมแล้วไปยังเครื่อง คอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากร

(3) ระบบคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะทำการตรวจสอบข้อมูลและดึง ข้อมูลรายละเอียดต่างๆของผู้ประกอบการจากแฟ้มข้อมูลอ้างอิงแสดงบนหน้าจอพร้อมทั้งจะทำการ ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นกับแฟ้มข้อมูลอ้างอิง ถ้าระบบคอมพิวเตอร์ตรวจพบว่า มีรายการใดที่ผิด เครื่องคอมพิวเตอร์ของกรมศุลกากรจะแจ้งกลับไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ประกอบการว่า รายการใดผิด ผิดที่จุดใด สมาชิกก็ทำการแก้ไขแล้วส่งกลับไปยังกรมศุลกากรอีกครั้งหนึ่ง และถ้าถูกต้องจะทำการ คำนวณภาษีอากรต่างๆ

(4) ระบบฯ จะทำการตรวจสอบข้อมูลตามเงื่อนไข กับ profile เพื่อกำหนด ว่าเป็นใบขน red line (กลุ่มเสี่ยงสูง) หรือ green line (กลุ่มเสี่ยงต่ำ)

- ก. ตัวอย่างใบขนที่จัดอยู่ในกลุ่ม red line เช่น
- (ก) ใบสุทธินำกลับ
 - (ข) ใบขนยาง , แร่ , ไม้ , ไม้แปรรูป , หนังสือ
 - (ค) ทองคำ , ธนบัตร
 - (ง) ของที่น้ำหนัก น้อยกว่า 1 กิโลกรัม และมูลค่า มากกว่า

10 ล้าบาท

- ข. ตัวอย่างใบขนที่จัดอยู่ในกลุ่ม green line เช่น
- (ก) ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก ที่ได้รับ gold card
 - (ข) บริษัทที่ใช้บริการของ license customs broker
 - (ค) ผู้นำเข้า/ผู้ส่งออก ที่ไม่เคยมีประวัติกระทำความผิด
- จากนั้นเครื่องฯจะออกเลขที่ใบขนสินค้า (โดยอัตโนมัติ โดย

4 หลักแรกของเลขที่ใบขนสินค้าเป็นรหัสสถานที่ผ่านพิธีการที่ผู้ประกอบการแจ้งมา) แล้วจะส่งเลขที่ใบขนสินค้า, รหัสสั่งการตรวจ วันที่ ที่ออกเลขที่ใบขนสินค้านั้น กลับไปให้สมาชิกหรือผู้ประกอบการพร้อมกับสั่งการตรวจ

(5) สมาชิกหรือผู้ประกอบการสั่งพิมพ์ใบขนสินค้าออกจากเครื่องฯ ของตนเองแล้วตรวจสอบดูว่า ใบขนสินค้านั้นๆ ได้ green line หรือ red line

(6) กรณีได้ red line (หมายความว่า ต้องนำเอกสารมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบก่อน) ให้ดำเนินการดังนี้

ผู้ประกอบการต้องนำเอกสารต่างๆ ไปยื่นกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบพิธีการตามสถานที่ผ่านพิธีการที่กำหนดไว้ในใบขนสินค้า

ก. ถ้าข้อมูลไม่ครบถ้วน ถูกต้อง ผู้ประกอบการต้องแก้ไขลงในใบขนสินค้า และให้เจ้าหน้าที่เซ็นชื่อกำกับ แล้วแก้ไขข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ถูกต้อง ต้องเพิ่มราคา เนื่องจากสำแดงราคาต่ำ ให้เจ้าหน้าที่คำนวณราคา ค่าภาษีอากรใหม่แล้วบันทึกการเพิ่มราคา และค่าภาษีอากรใหม่ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

ข. หากข้อมูลครบถ้วน เจ้าหน้าที่จะบันทึกข้อมูลสั่งการตรวจเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมบันทึกการสั่งการตรวจลงในใบขนสินค้าด้วย

(7) เครื่องคอมพิวเตอร์บันทึกการสั่งตรวจปล่อยสินค้า

(8) กรณีได้ green line (หมายความว่า ไม่ต้องนำเอกสารมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ) ให้ดำเนินการดังนี้

ก. หากต้องชำระค่าภาษีอากร ให้ไปชำระค่าภาษีอากรก่อนแล้วจึงไปยังจุดตรวจปล่อยตามสถานที่ที่กำหนดไว้ในใบขนสินค้า การชำระภาษีทาง online โดยผู้ประกอบการสั่งให้เครื่องฯ ของตนส่งคำสั่งการโอนเงินไปยังธนาคารของผู้ประกอบการที่เปิดบัญชีไว้ (Trader Bank) เพื่อให้โอนเงินค่าภาษีอากรไปยังธนาคารของ กรมศุลกากร (Customs Bank) เมื่อธนาคารดำเนินการในส่วนของการชำระแล้วจะส่งข้อมูลกลับมายังกรมศุลกากรเพื่อแจ้งว่าการโอนเงินสำเร็จหรือไม่ การยืนยันการชำระภาษีโดยหลังจากระบบตรวจสอบข้อมูลจากธนาคารว่าถูกต้องเรียบร้อยแล้ว เครื่องฯ จะแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบว่าชำระภาษีเรียบร้อยแล้ว

ข. หากได้รับการยกเว้นอากร ให้ไปที่จุดปล่อยสินค้าเลย

(9) นำใบขนสินค้าพร้อมเอกสารประกอบมาขึ้นที่จุดผ่านพิธีการเพื่อเข้าสู่การปฏิบัติพิธีการตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า/ขาออกต่อไป โดยไม่ต้องตรวจสินค้าทุก shipment เหมือนระบบ manual แต่ใช้วิธีสุ่มตรวจ

รายละเอียดตามภาพ ที่ 4.10

5.2.2 ระบบงานและอุปกรณ์

1) ระบบงาน

(1) เป็นระบบการรับส่งเอกสารธุรกิจด้วยระบบอีดีไอ ข้อมูลจะถูกส่งผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงานโดยใช้มาตรฐานตามที่ตกลงกัน

(2) ข้อมูลรับส่งกันโดยอัตโนมัติผ่านผู้ให้บริการอีดีไอ โดยไม่มีคนเข้าไปเกี่ยวข้อง จึงถือว่ามีความปลอดภัยในระดับหนึ่ง

ลักษณะการดำเนินงานของ EDI มีส่วนที่สำคัญ คือ

ก. มี EDI Gateway (Tradesiam) ซึ่งมีหน้าที่เปรียบเสมือนกรมไปรษณีย์กลางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งประจำการเพื่อเป็นศูนย์กลางในการต่อเชื่อมระบบของการรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจกับหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในวัฏจักรการดำเนินงานธุรกิจทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนจากต้นทาง (ผู้ส่ง) ไปยังปลายทาง (ผู้รับ)

ข. มี VANs ซึ่งมีหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นศูนย์ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ตามเขตต่างๆ ที่คอยให้บริการและดูแลระบบ EDI ตามขอบเขตและหน้าที่ของแต่ละ VANs ด้วยการดูแล และรับผิดชอบเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การรับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนกันจนถึงปลายทางอย่างถูกต้อง รวมทั้งการได้รับความปลอดภัยทางด้านข้อมูลที่สามารถแสดงผลด้วยการลงบันทึกรายงานในแต่ละวัน และทำงานตลอด 24 ชั่วโมง

ค. เอกสารธุรกิจที่รับ-ส่ง โดยผ่านทางระบบ EDI จะต้องผนึกด้วยซองอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นซองที่ได้รับมาตรฐานของการใช้รับ-ส่ง และแลกเปลี่ยนเอกสารธุรกิจผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลกหรือที่สากลให้การยอมรับในนามของ UN/EDIFACT

2) อุปกรณ์สำหรับให้บริการ

(1) Hardware คือ เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์ (Printer), โมเด็ม (Modrem) และระบบคู่สายโทรศัพท์

(2) EDI Software ซึ่งมีซอฟต์แวร์หลายชนิดด้วยกัน คือ

(3) Application Software เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับใช้ป้อนข้อมูลประเภทต่างๆ ของบริษัท หรือสำนักงานของผู้ให้บริการ โดยมีบริษัท Software House เป็นผู้ให้บริการ

(4) Translation Software เป็นซอฟต์แวร์สำหรับการแปลงหรือแปลข้อมูลที่ได้มาจาก Application Software แล้วแปลงให้เป็นข้อมูลของ EDI โดยมีบริษัท Solution เป็นผู้ให้บริการ

(5) Communication Software ซอฟต์แวร์สำหรับการสื่อสาร เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำหน้าที่ในการรับ-ส่งข้อมูล EDI ระหว่างผู้ใช้งานการสื่อสารแห่งประเทศไทย เป็นผู้ให้บริการ Transport Software

5.2.3 ประโยชน์ที่ได้รับและปัญหา

1) ประโยชน์ที่ได้รับ

(1) ด้านผู้ใช้ EDI กับกรมศุลกากร

ก. ออกของได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น (ขั้นตอนการตรวจสอบพิธีการ และตรวจสินค้าลดลง ผู้นำเข้า และผู้ส่งออกที่มีประวัติดีจะถูกตรวจสอบน้อยลงหรือไม่ตรวจเลยทั้งในด้านการตรวจเอกสารและการตรวจของ)

ข. ลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูล

ค. ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อกับกรมศุลกากร

ง. ลดต้นทุนการผลิต

จ. มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการได้

(2) ด้านกรมศุลกากร

ก. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ข. ลดขั้นตอนการทำงาน ขั้นตอนที่ลดลงที่เห็นได้ชัดคือ ลดการลงทะเบียนของทุกๆ จุดที่เอกสารผ่านเข้าไป ลดการเก็บเอกสาร และการค้นหาเอกสาร ลดการบันทึกข้อมูลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน

ค. สามารถให้บริการแก่ผู้มาติดต่อได้สะดวกรวดเร็ว

ง. มีระบบการควบคุมและตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยในด้าน การป้องกันปราบปรามผู้ลักลอบหลีกเลี่ยงภาษีศุลกากร

จ. มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยที่จะนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย เศรษฐกิจของประเทศ การเงินการคลัง และการตลาด

2) ปัญหา

(1) ปัญหาด้านเทคโนโลยี

ผู้ประกอบการไม่มีความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย

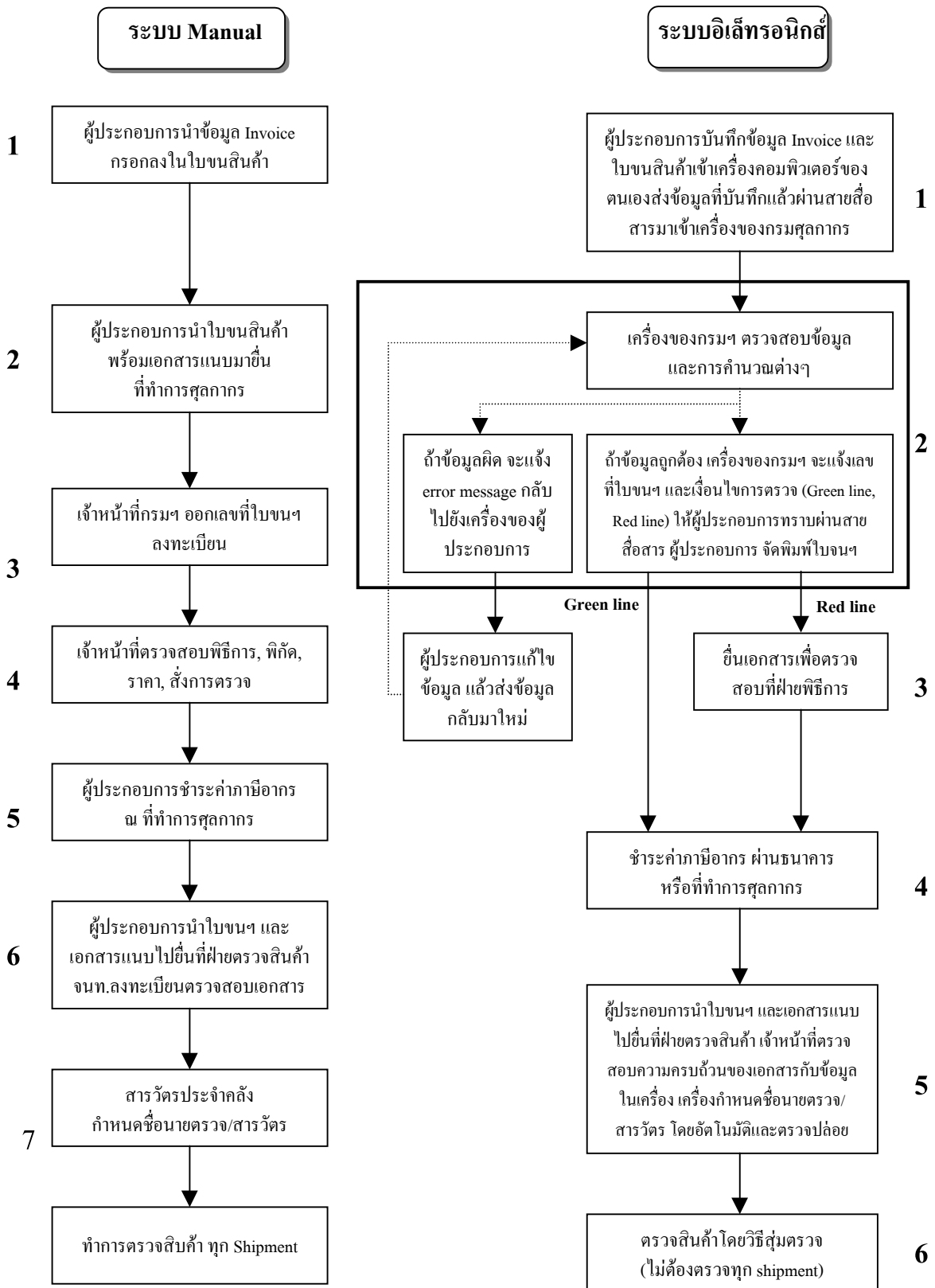
(2) ปัญหาด้านผู้ประกอบการ

ก จำนวนผู้ใช้บริการระบบอีดีไอยังมีจำนวนน้อย จึงทำให้ไม่มีการใช้บริการนี้อย่างเต็มที่

ข. การกรอกข้อมูลเป็นรหัสที่กำหนดให้ยังมีความผิดพลาดบ่อยๆ

5.3 การเปรียบเทียบกระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก โดยระบบManual และ ระบบอิเล็กทรอนิกส์

หากเปรียบเทียบกระบวนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าและส่งออก
โดยระบบ Manual และระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะพบว่าระบบอิเล็กทรอนิกส์สามารถลดขั้นตอนการ
ผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้าฯ ได้ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 2 , 3 , 4 ของระบบ Manual
ดังแสดงในภาพที่ 4.11



ภาพที่ 4.11 แสดงการเปรียบเทียบการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้านำเข้าระบบ manual และระบบอิเล็กทรอนิกส์

6. รูปแบบการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ในการพัฒนาระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตและชำระค่าธรรมเนียมรายปีผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กรณีเครื่องสำอางควบคุม หรือการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กรณีเครื่องสำอางทั่วไปนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องวางแผนให้ระบบงานต่างๆ มีความสอดคล้องกันเพื่อให้การใช้งานระบบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้มากที่สุด

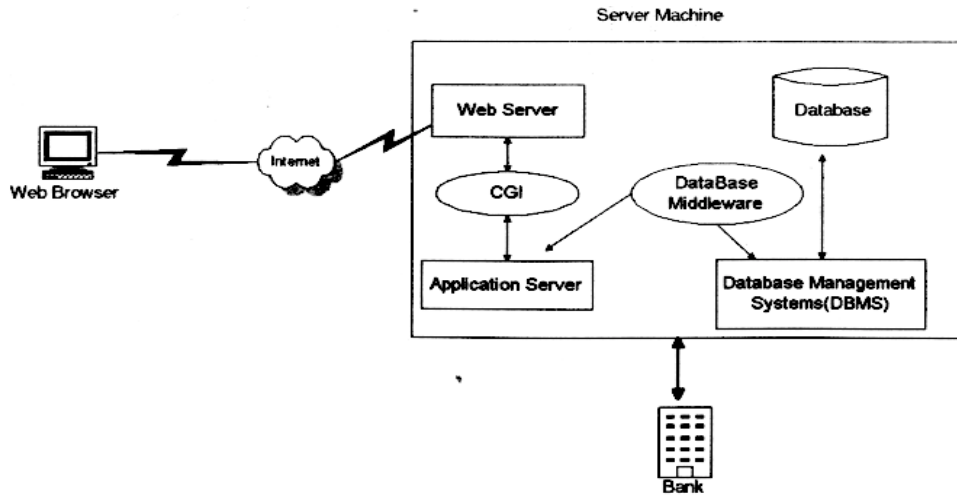
จากการศึกษาวิเคราะห์ทั้งหมด ผู้ศึกษาได้ข้อสรุปเกี่ยวกับการจัดองค์การเพื่อรองรับระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของกองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดังนี้

6.1 ข้อสรุปจากการศึกษาเปรียบเทียบ

6.1.1 การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ. 30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร สรุปกระบวนการของระบบการให้บริการ ได้ดังนี้คือ

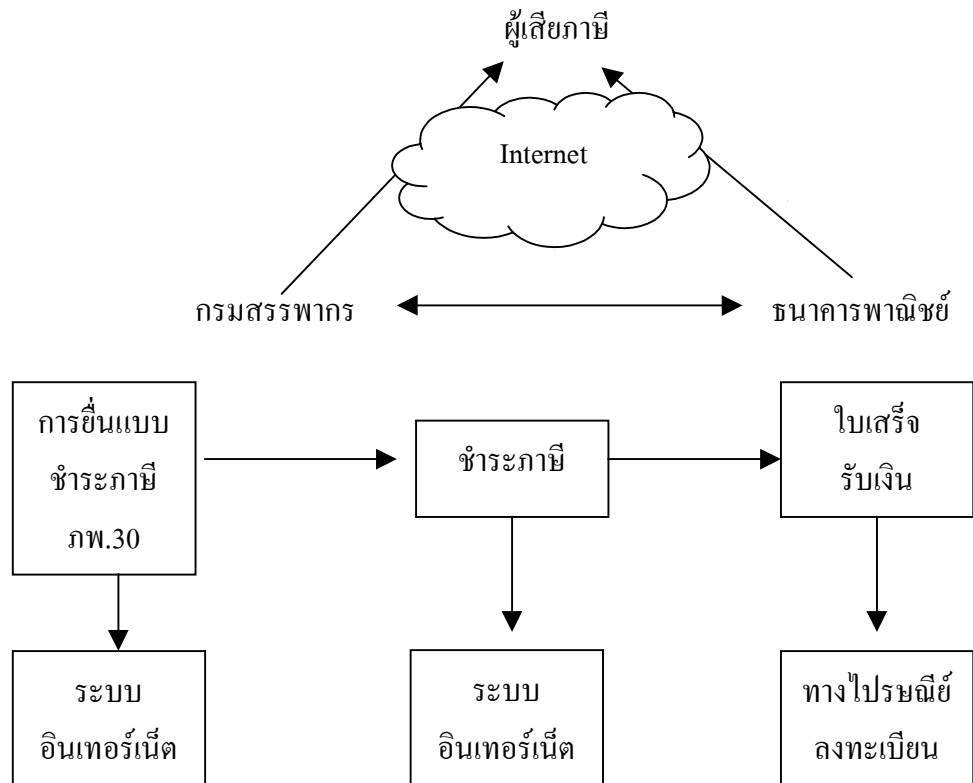
- 1) ระบบงานเป็นการทำงานบนอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้เสียภาษีทั่วไปสามารถเข้าถึงระบบงานได้โดยง่ายและสะดวก
 - 2) ใช้ User Interface ผ่าน Web Browser เพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้
 - 3) เป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านและที่เก็บบันทึกไว้
- อย่างดี รวมทั้งมีกระบวนการที่สามารถประกันความปลอดภัย เพื่อให้ผู้เสียภาษีมีความสบายใจในการยื่นแบบฯและชำระภาษีผ่านระบบงาน

สถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ของระบบการยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ. 30 ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร แสดงได้ในภาพที่ 4.12



ภาพที่ 4.12 แสดงสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์ของระบบ

4) การทำงานของระบบ เป็นระบบการให้บริการแบบชำระภาษีพร้อมชำระภาษี แทนการไปยื่นแบบ และชำระภาษี ณ สำนักงานสรรพากรเขต / อำเภอ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าเป็นการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร ตั้งแต่การยื่นแบบฯ – การชำระภาษี – การประมวลผลข้อมูล ดังแสดงในภาพที่ 4.13



ภาพที่ 4.13 แสดงขั้นตอนการยื่นแบบชำระภาษีทางอินเทอร์เน็ตของกรมสรรพากร

6.1.2 การผ่านพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าและส่งออกของ

กรมศุลกากร

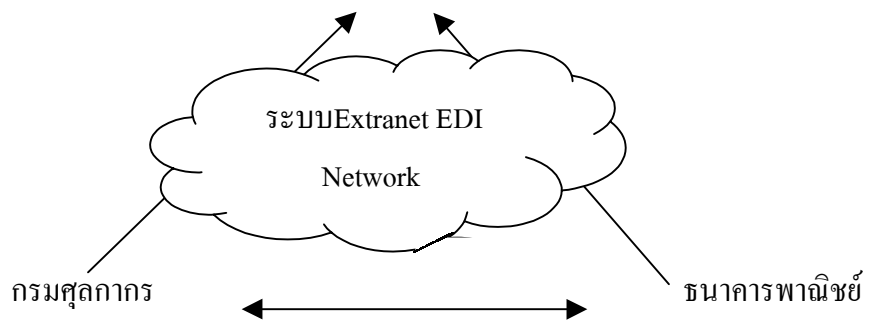
พิธีการศุลกากรในการนำสินค้าเข้าและส่งออกมี 3 ขั้นตอนหลักๆ คือ การตรวจสอบพิธีการ การชำระค่าภาษีอากร และการตรวจปล่อยของ

1) ระบบงานเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลด้วยระบบอีดีไอ โดยส่งเอกสารธุรกิจระหว่างกันผ่านเครือข่ายสื่อสาร ในที่นี้คือเครื่องคอมพิวเตอร์ระหว่างกรมศุลกากรและผู้ประกอบการหรือสมาชิก

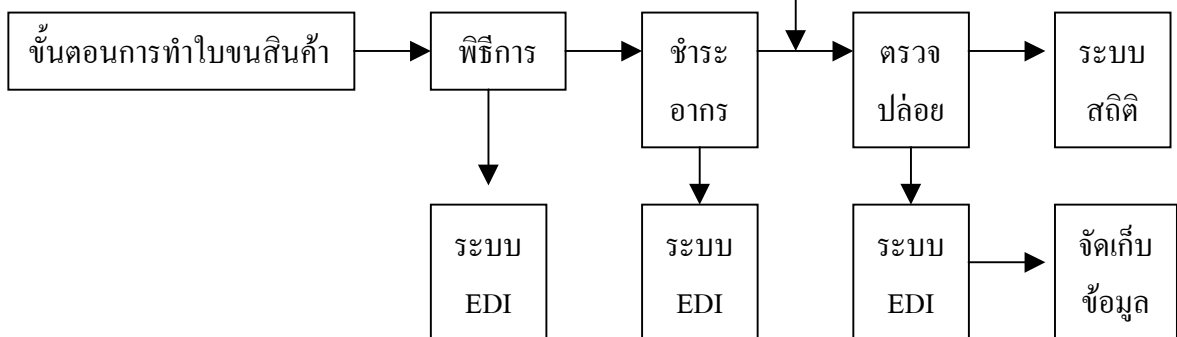
2) เป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านและที่เก็บบันทึกไว้
 อย่างดี

3) การทำงานของระบบ เป็นระบบที่ผู้นำเข้า / ส่งออกส่งข้อมูลมาให้ตรวจสอบล่วงหน้า – การชำระภาษีอากร เท่านั้น แสดงได้ในภาพที่ 4.14

ผู้ประกอบการ/สมาชิก



ผู้ประกอบการนำเอกสาร
 ดันฉบับมา ณ กรมศุลกากร



หลังตรวจปล่อยแล้ว

ภาพที่ 4.14 แสดงขั้นตอนการผ่านพิธีการและตรวจปล่อยสินค้าขาเข้า / ขาออก
 ของกรมศุลกากร

6.2 การทำเป็นช้่มาร์ค (Benchmark) ระบบการให้บริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาในลักษณะของการทำเป็นช้่มาร์ค แบบเปรียบเทียบแบบทั่วไป (Generic Benchmarking) ด้วยการศึกษาการปฏิบัติงานของระบบการให้บริการของกรมศุลกากรและกรมสรรพากร แล้วนำมาเปรียบเทียบและสร้างแนวคิดอย่างกว้างๆ ให้กับระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยเห็นว่าน่าจะเป็นช้่มาร์คลักษณะและ ส่วนประกอบของระบบโดยเฉพาะในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

6.2.1 ลักษณะงานที่ควรนำมาใช้

ลักษณะของงานที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- 1) จุดทะเบียนขอใช้บริการ ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่าย
- 2) มีหมายเลขผู้ใช้และรหัสผ่าน เพื่อเข้ามาใช้บริการ
- 3) ระบบงานอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงระบบงานได้ง่ายและสะดวก

ง่ายและสะดวก

- 4) ระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ใช้ระบบ Public Key

Intrastructure หรือ KPI

- 5) มีการสื่อสารทางอีเมล (e-mail) ร่วมด้วย
- 6) ระบบการชำระเงินผ่านธนาคารที่ร่วมโครงการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

6.2.2 ส่วนประกอบของระบบงาน แยกได้เป็นระบบงานของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ ดังนี้

- 1) ผู้ให้บริการ ในส่วนของผู้ให้บริการจะต้องเตรียมความพร้อม ดังนี้

- (1) ฮาร์ดแวร์ ได้แก่

ก. เครื่องแม่ข่าย Web Server ทำหน้าที่เป็น Sever สำหรับ Web Server ของระบบงาน

ข. เครื่องแม่ข่าย Web Application สำหรับการเข้าสู่ระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านอินเทอร์เน็ต

ค. เครื่องแม่ข่าย Database Server ทำหน้าที่เก็บข้อมูล

ง. เครื่องลูกข่าย สำหรับเจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงานในการบริการยื่นคำขออนุญาตผ่านอินเทอร์เน็ต

- (2) โปรแกรมระบบงาน ซึ่งพัฒนาโดยใช้ซอฟต์แวร์ ที่พัฒนาจากบริษัท

เอกชน

(3) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารได้ใช้บริการเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกระทรวงสาธารณสุข

(4) ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

(5) การเตรียมบุคลากรโดยการฝึกอบรม

(6) จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รวมทั้งเครือข่าย

อินเทอร์เน็ตสำหรับผู้ประกอบการรายย่อยมาใช้บริการ ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง

2) ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ ในส่วนของผู้ประกอบการจะต้องเตรียมความพร้อม ดังนี้

(1) จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

(2) มีเครือข่ายเข้าสู่อินเทอร์เน็ต

(3) เตรียมบุคลากรโดยการสรรหาและฝึกอบรม

(4) ทำความตกลงกับกองควบคุมเครื่องสำอางหรือจดทะเบียนขอใช้

ระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กับกองควบคุมเครื่องสำอาง (ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย)

(5) ทำการทดสอบระบบ กับกองควบคุมเครื่องสำอาง

6.2.3 คุณลักษณะของระบบงานให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เพื่อให้ได้ระบบงานที่ใช้ง่ายและใช้ได้ในวงกว้าง พร้อมทั้งเป็นระบบงานที่ปลอดภัย คุณลักษณะของระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ควรประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ ดังนี้

(1) เป็นระบบงานอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงระบบงานได้ง่ายและสะดวก

(2) ใช้ User Interface ผ่าน Web Browser เพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้

(3) เป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่ส่งผ่านและที่เก็บบันทึกไว้

เป็นอย่างดี รวมทั้งมีกระบวนการทำงานที่สามารถประกันความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความสบายใจในการยื่นคำขออนุญาตผ่านระบบงาน (สื่ออิเล็กทรอนิกส์) เนื่องจากระบบรักษาความปลอดภัยเป็นปัจจัยหนึ่งที่ผู้ประกอบการใช้ในการตัดสินใจว่า จะยื่นคำขออนุญาตผ่านอินเทอร์เน็ตหรือไม่ ในกรณีของการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางระบบ Public Key Infrastrucure หรือ PKI เป็นเทคโนโลยีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลด้านการทำธุรกรรม (Transaction Security) ที่เหมาะสม เพราะมีคุณสมบัติพิเศษในด้านการระบุตัวตนบุคคลและอำนาจ

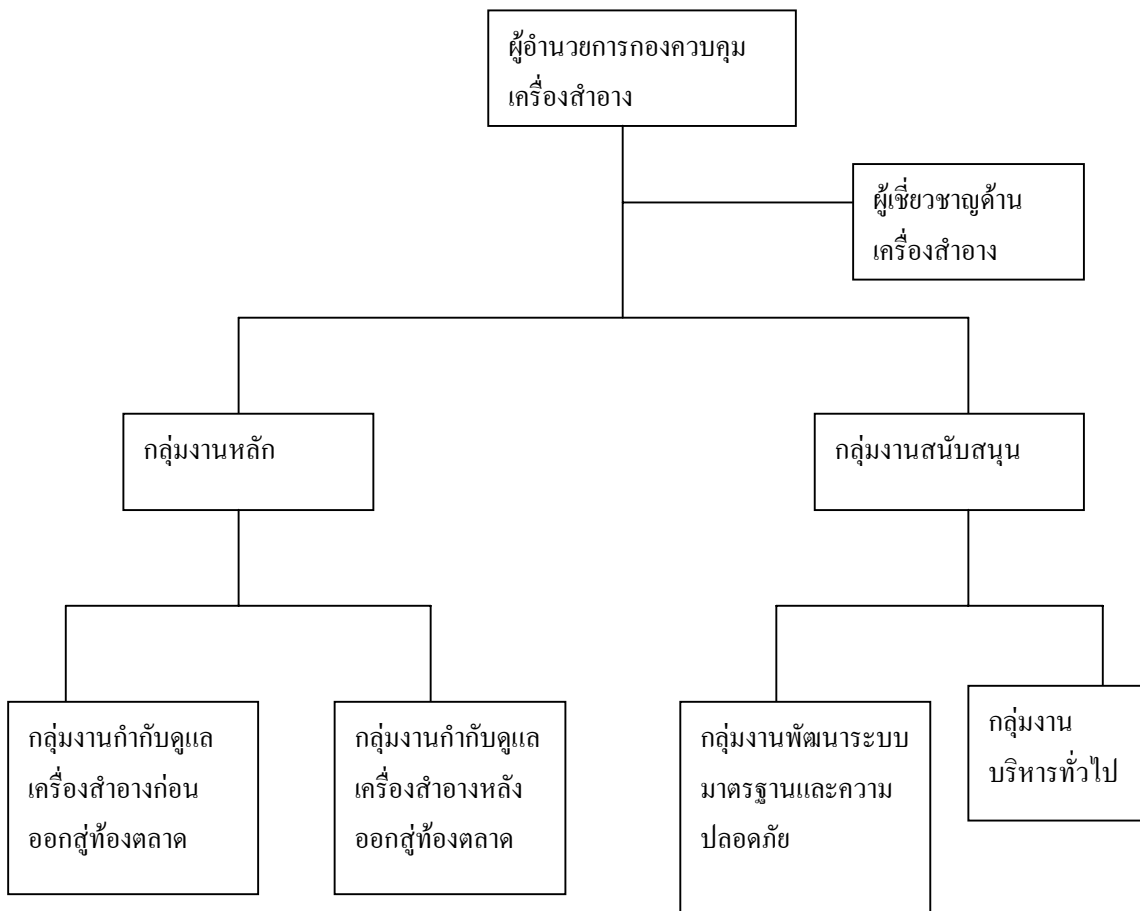
หน้าที่ (Authentication Security) การรักษาความลับของข้อมูล (Integrity) และการป้องกันการปฏิเสธ (Non Repudiation)

6.3 การจัดองค์การ

6.3.1 ภาพรวมของระบบงานในการให้บริการฯ

ในการพัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในภาพรวมควรมีรูปแบบตามภาพที่ 4.15 ซึ่งแสดงภาพรวมตั้งแต่ผู้ประกอบการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แบบ PC ติดต่อกับระบบงานผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยใช้เว็บเบราว์เซอร์

6.3.2 โครงสร้างองค์กร จากการวิจัยพบว่า โครงสร้างองค์กรเดิมสามารถรองรับระบบงานใหม่ในการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยทุกส่วนงานยังคงมีหน้าที่ความรับผิดชอบเดิม ทั้งนี้ปริมาณงานในความรับผิดชอบของงานบริการและสนับสนุนกลุ่มงานในกลุ่มงานบริหารทั่วไป และงานของกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาดจะลดลง ส่งผลให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบอื่นได้มากขึ้น



ภาพที่ 4.16 แสดงโครงสร้างกองควบคุมเครื่องสำอาง

ผู้ศึกษาคาดว่า การปรับเปลี่ยนไม่มีผลกระทบต่ออัตรากำลังเจ้าหน้าที่ของกองควบคุมเครื่องสำอาง ซึ่งมีจำนวน 41 คน ดังนี้(ตุลาคม 2545)

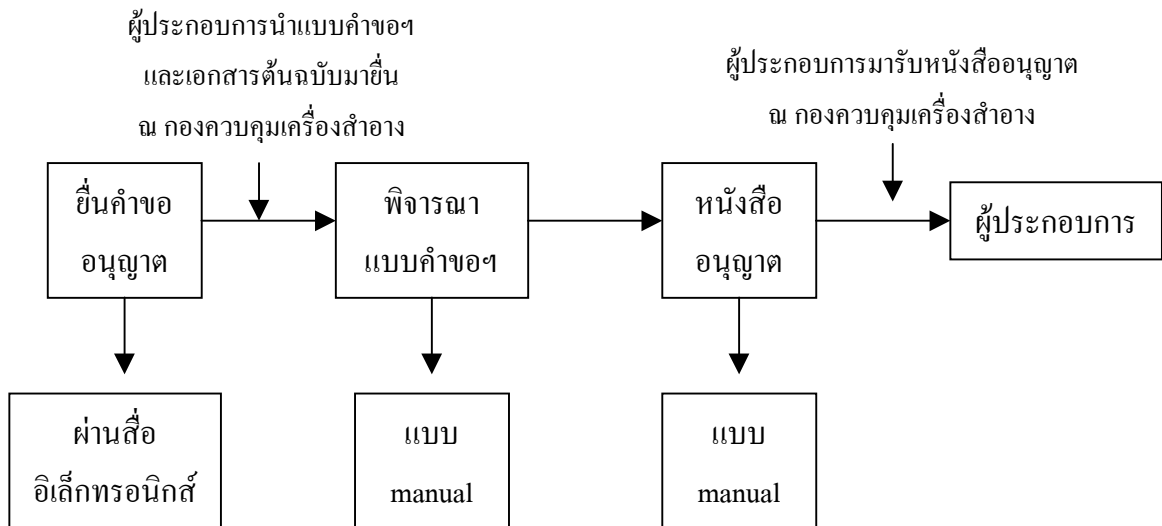
ผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องสำอาง	1 คน
ผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอาง	1 คน
กลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด	10 คน
กลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางหลังออกสู่ท้องตลาด	16 คน
กลุ่มงานพัฒนาระบบ มาตรฐานและความปลอดภัย	5 คน
กลุ่มงานบริหารทั่วไป	10 คน

6.3.3 รูปแบบระบบงานและกระบวนการ

ผู้ศึกษาเสนอการจัดระบบงานและกระบวนการ 3 รูปแบบ ดังนี้

แบบที่ 1 การตรวจสอบแบบคำขอล่วงหน้าผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

(1) ระบบงาน เป็นการให้ผู้ประกอบการส่งข้อมูลคำขออนุญาตมาให้ตรวจสอบล่วงหน้าเท่านั้น เมื่อถูกต้องแล้ว จึงนำเอกสารคำขอต้นฉบับพร้อมเอกสารประกอบมายื่น ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง แล้วดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ใช้อยู่ กล่าวคือ ผู้ประกอบการยังคงต้องติดตามผลความคืบหน้าในการยื่นคำขออนุญาตด้วยตนเองทางโทรศัพท์ หรือ ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง จนกระทั่งได้รับหนังสืออนุญาต

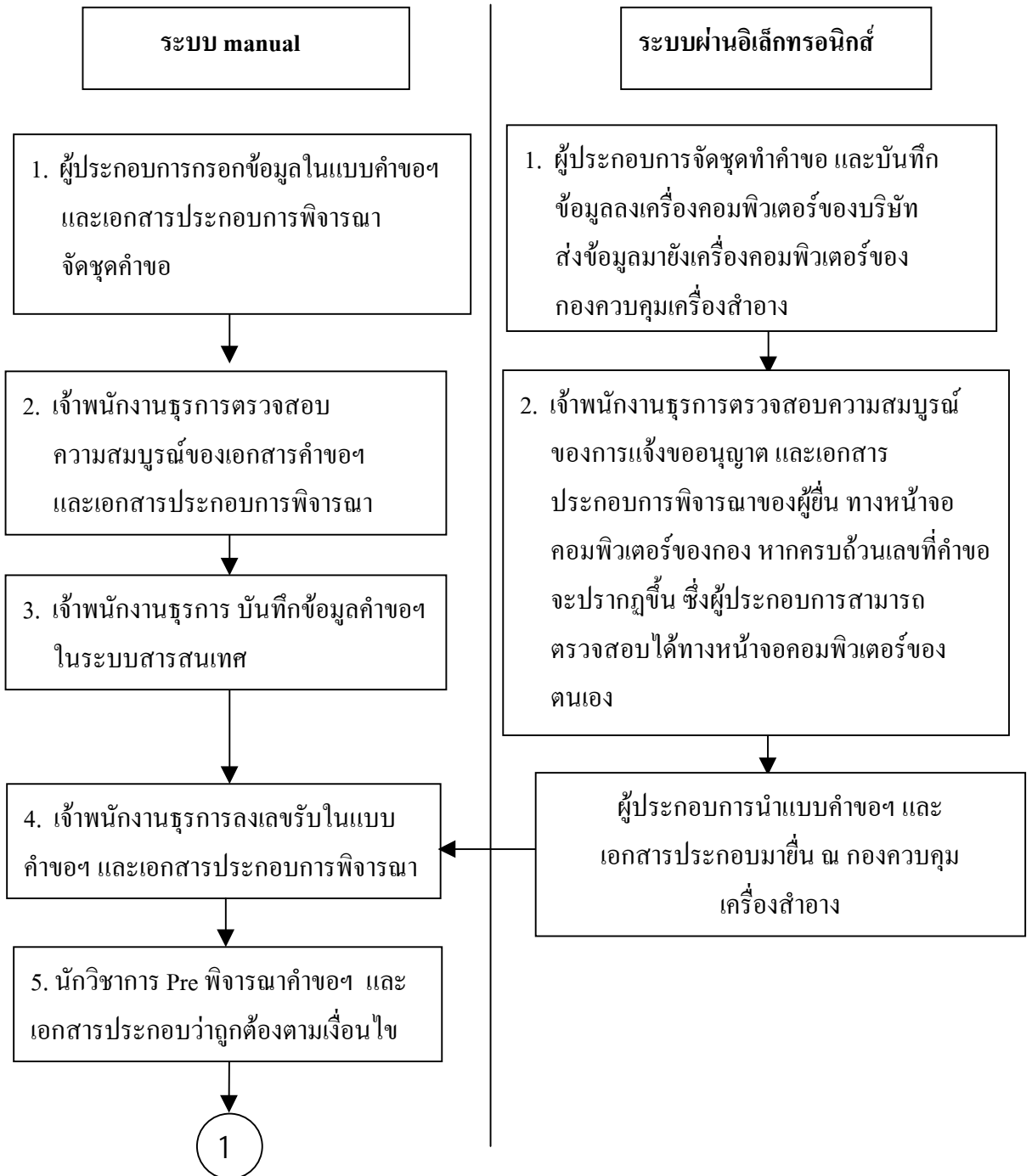


ภาพที่ 4.17 แสดงระบบงานการยื่นคำขอฯ แบบที่ 1

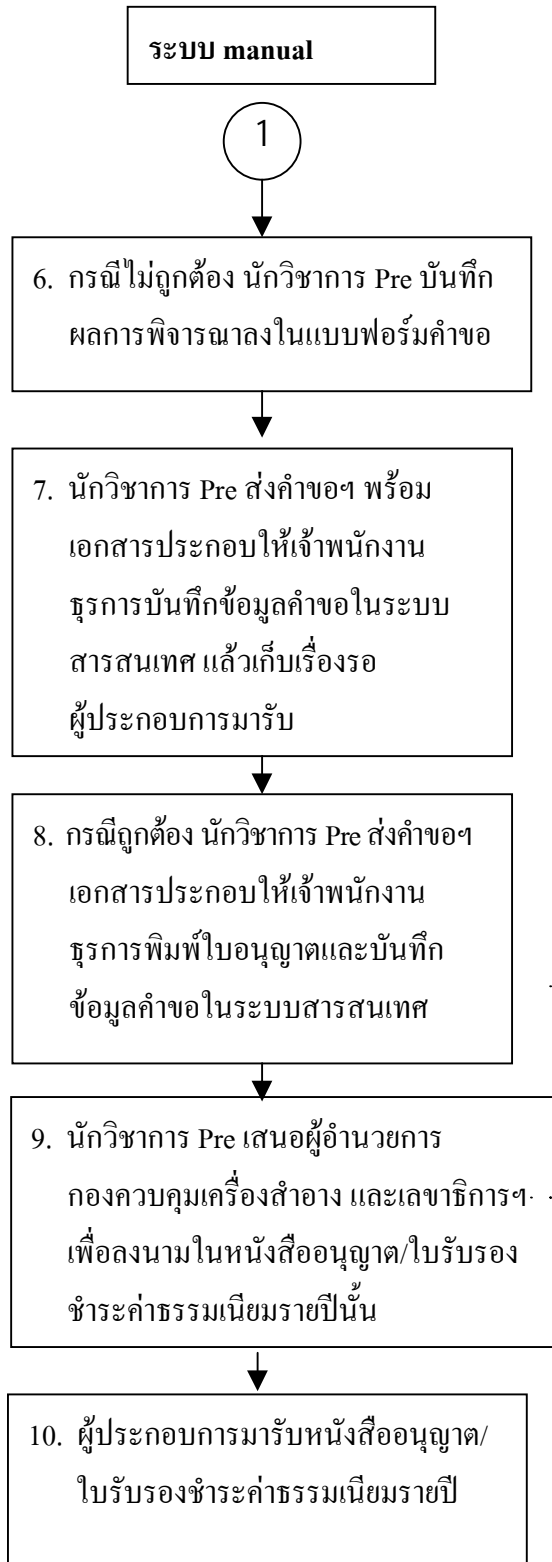
รูปแบบการให้บริการแบบที่ 1 นี้ อาจกล่าวได้ว่ามิใช่การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ข้อมูลที่ส่งผ่านมาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ก็ไม่ใช่แทนกระดาษอย่างแท้จริง เนื่องจากผู้ประกอบการ ยังคงนำแบบคำขอและเอกสารต้นฉบับมายื่น ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง และกรณี

เครื่องสำอางควบคุมการชำระค่าธรรมเนียมยังคงเป็นแบบ manual และมีการเก็บค่ารับหรือค่าขอ อนุญาตในรูปแบบกระดาษ เช่นเดิม

(2) กระบวนการทำงาน กระบวนการในรูปแบบที่ 1 ประกอบด้วย 9 กระบวนการ โดยผสมผสานระหว่างการใช้ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และระบบ manual ดังแสดงในภาพที่ 4.18



แบบที่ 1

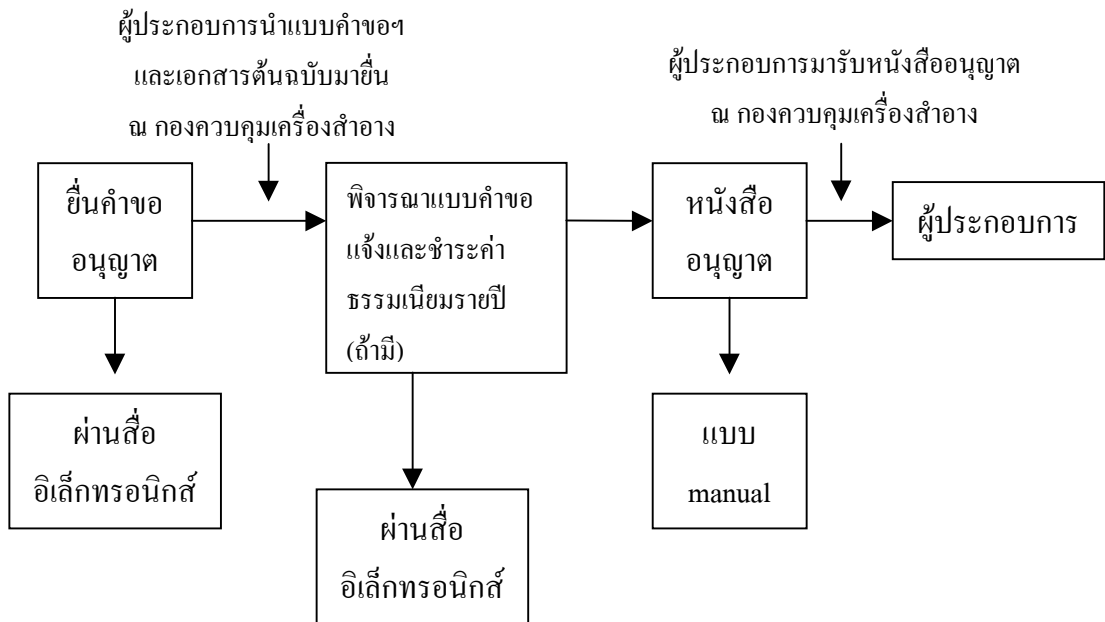


ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 4.18 แสดงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบที่ 1

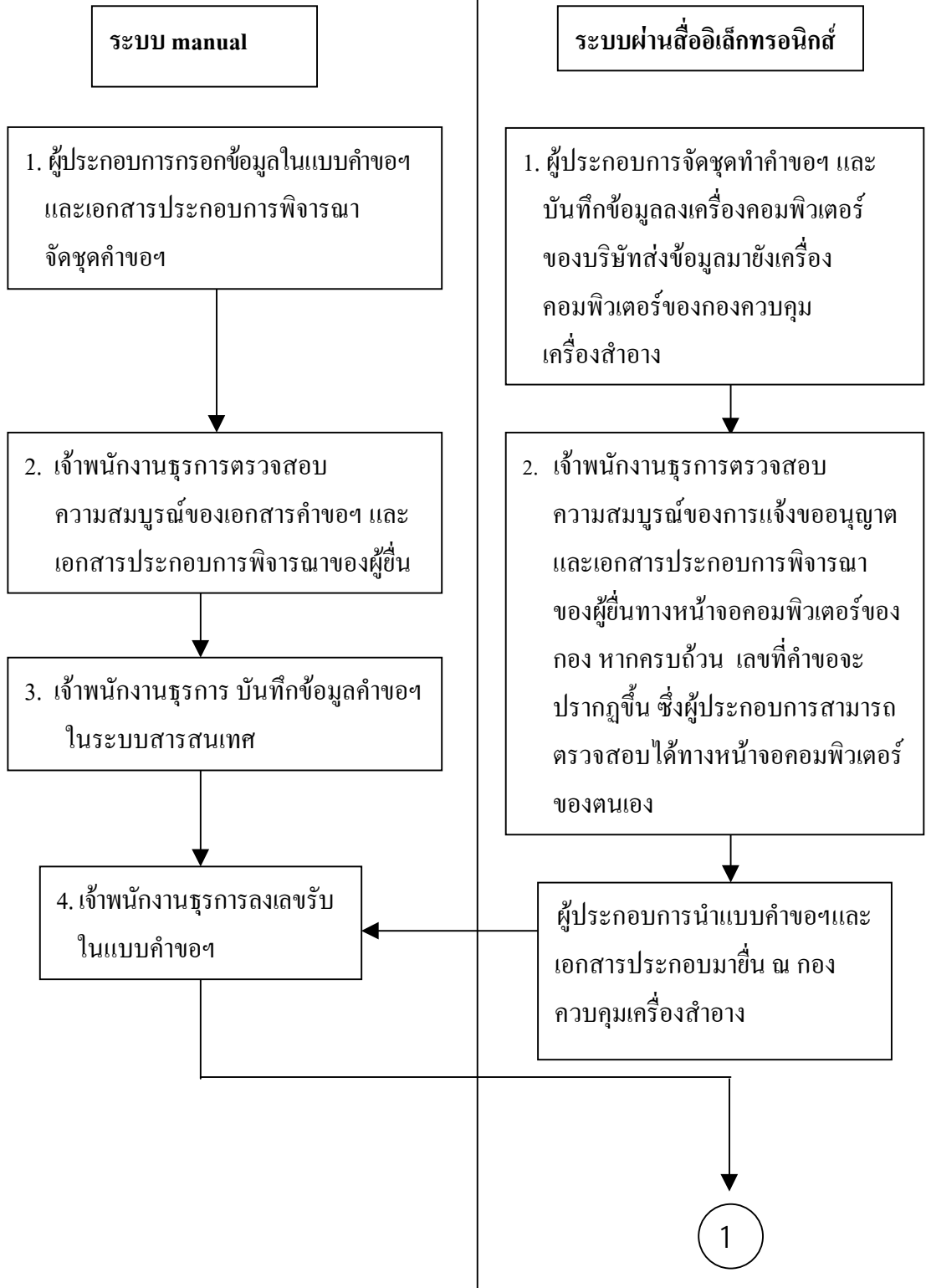
แบบที่ 2 การตรวจสอบแบบคำขอฯ และการพิจารณาคำขออนุญาตผ่าน
 สื่ออิเล็กทรอนิกส์

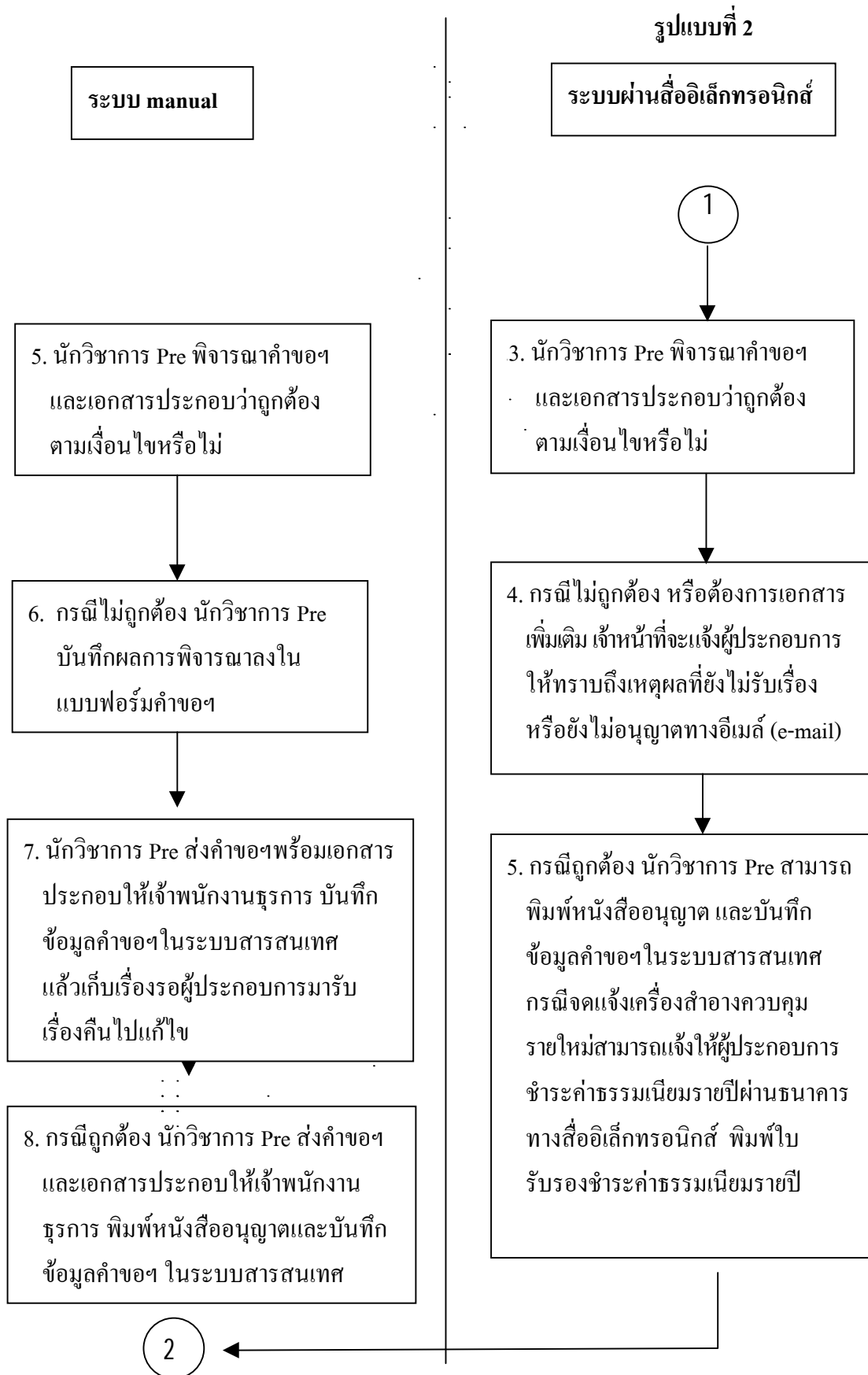
(1) ระบบงาน เป็นการให้ผู้ประกอบการส่งข้อมูลคำขออนุญาตมาให้ตรวจสอบล่วงหน้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อถูกต้องแล้ว จึงนำเอกสารคำขอต้นฉบับพร้อมเอกสารประกอบมาขึ้น ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง ในการพิจารณา แบบคำขอฯ และเอกสารประกอบ การแจ้งชำระค่าธรรมเนียมรายปี ผู้ประกอบการและผู้พิจารณาสามารถสื่อสารกันทางอีเมล การชำระค่าธรรมเนียมรายปีเข้าหน้าที่สามารถแจ้งให้ผู้ประกอบการชำระผ่านธนาคารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี) จนกระทั่งได้รับหนังสืออนุญาต / ใบชำระค่าธรรมเนียมรายปี

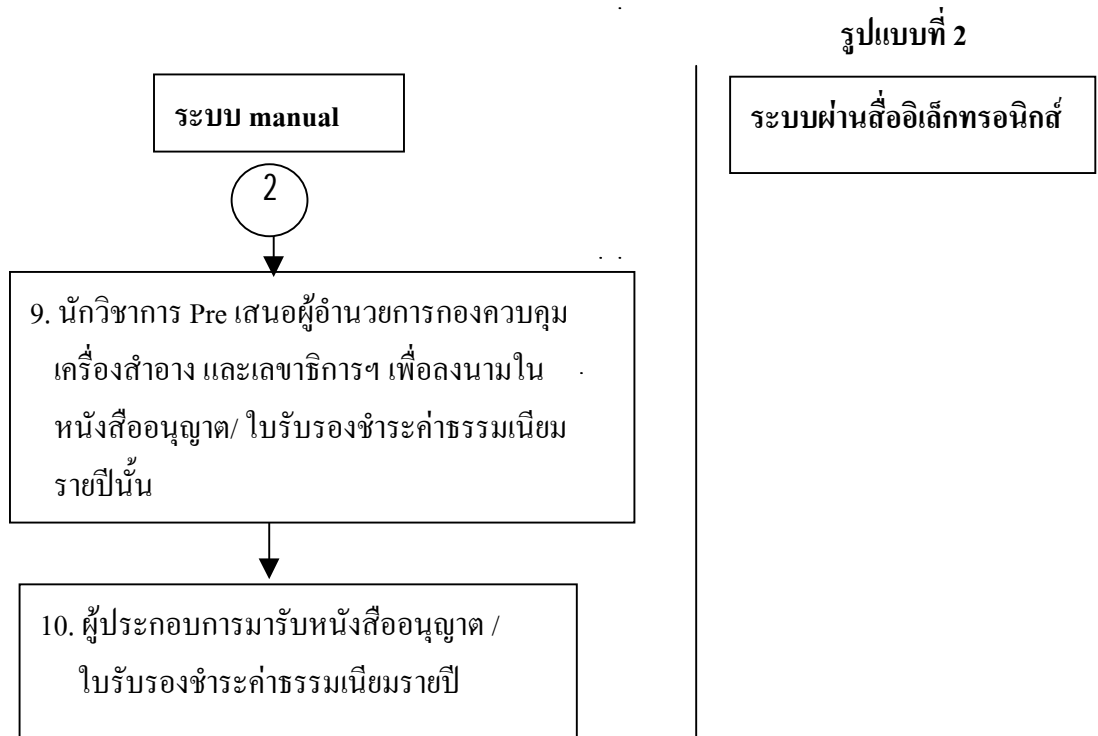


ภาพที่ 4.19 แสดงระบบงานการยื่นคำขอแบบที่ 2

(2) กระบวนการทำงาน กระบวนการในรูปแบบที่ 2 ประกอบด้วย 8 กระบวนการ โดยผสมผสานระหว่างการใช้ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และระบบ manual ดังแสดงในภาพที่ 4.20



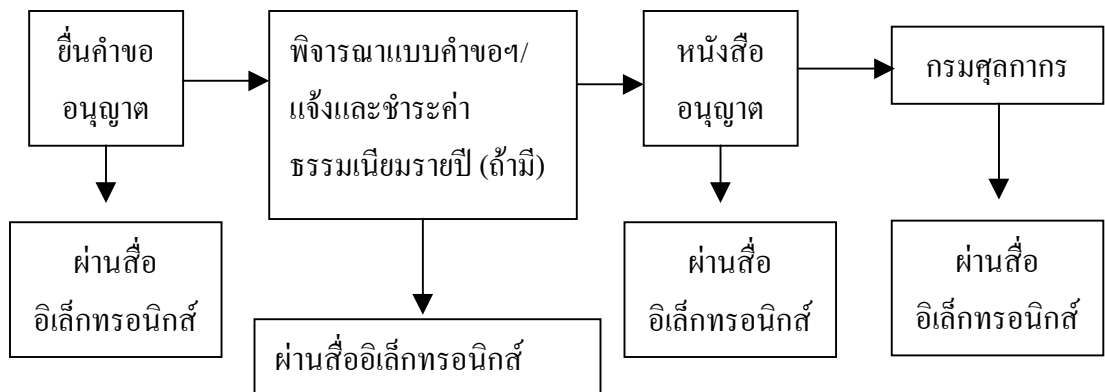




ภาพที่ 4.20 แสดงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่าน
สื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบที่ 2

แบบที่ 3 การยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

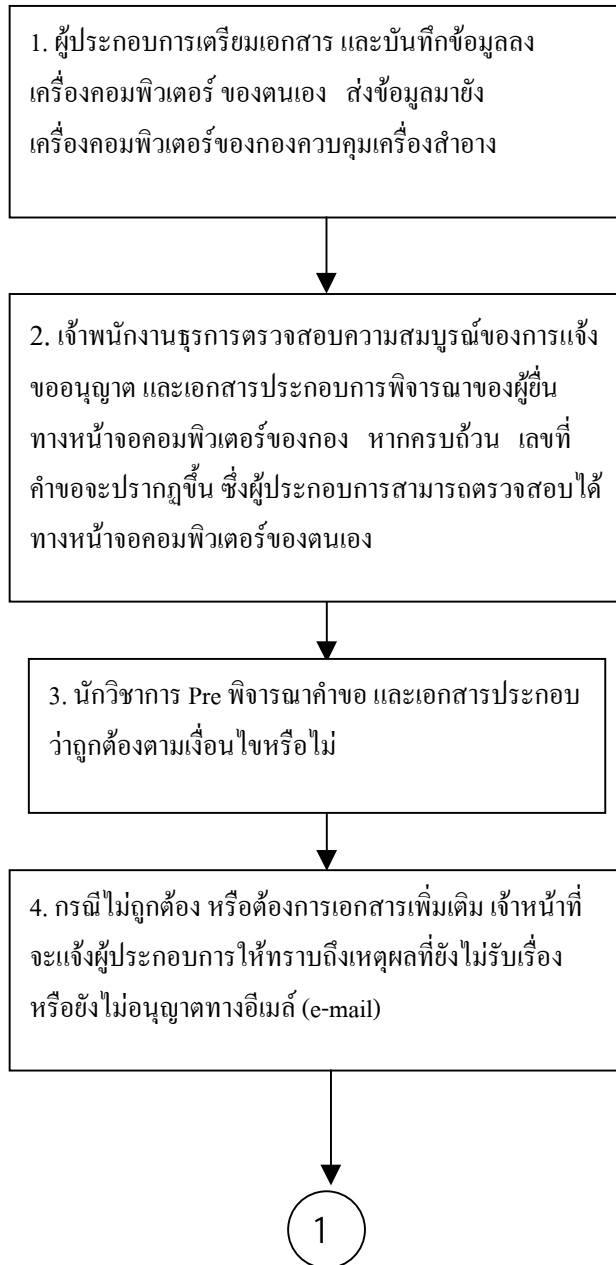
(1) ระบบงาน เป็นการส่งข้อมูลคำขออนุญาต การพิจารณา
คำขออนุญาต การแจ้งชำระค่าธรรมเนียมรายปี การชำระค่าธรรมเนียมรายปี และการออกหนังสือ
อนุญาต/ ใบรับรองชำระค่าธรรมเนียมรายปี (ถ้ามี)ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร



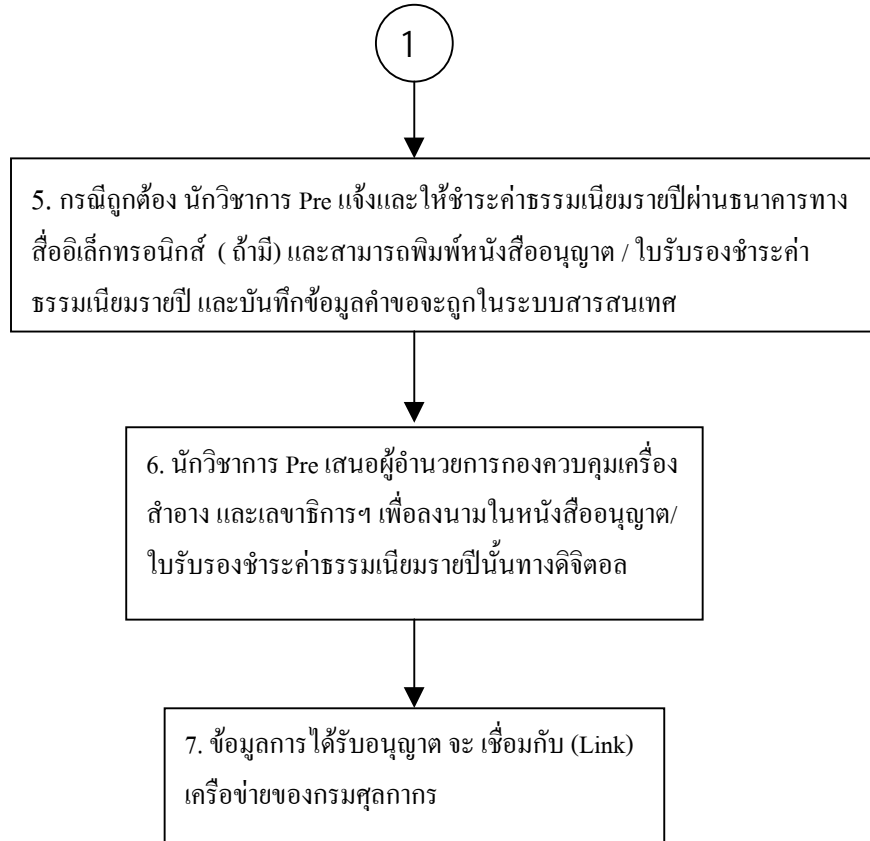
ภาพที่ 4.21 ระบบงานการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบที่ 3

(2) กระบวนการทำงาน กระบวนการในรูปแบบที่ 3 ประกอบด้วย 7 กระบวนการ โดยใช้ระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครบวงจร ดังแสดงในภาพที่ 4.22

ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



แบบที่ 3
ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์



ภาพที่ 4.22 แสดงกระบวนการทำงาน เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบที่ 3

6.3.4 เงื่อนไขความสำเร็จในการพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้องหลายประเด็น ทั้งด้านเทคโนโลยี กฎหมาย การประชาสัมพันธ์ และการจัดการ โดยควรให้การทำงานทุกด้านมีความสอดคล้องกันให้มากที่สุด เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6.3.5 รูปแบบที่ควรนำมาใช้

รูปแบบการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบที่ 1 มีผลกระทบต่อต้นทุนในการจัดการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยี กฎหมายที่เกี่ยวข้อง และแนวทางปฏิบัติที่น้อยที่สุด รูปแบบที่ 2 จะคล้ายกับรูปแบบที่ 1 แต่จะเพิ่มต้นทุนในด้าน

การจัดการ ความพร้อมด้านเทคโนโลยีต้องพัฒนาเพิ่มขึ้น ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องยังไม่มีเปลี่ยนแปลงมากนัก สำหรับรูปแบบที่ 3 มีผลกระทบต่อการทำงานที่เป็นอยู่ปัจจุบันอย่างมาก กล่าวคือ

1) ต้องปรับปรุงฐานข้อมูลและการสำรองข้อมูล เนื่องจากเอกสารหลักฐานที่ผู้ประกอบการต้องส่งมอบนั้น ต้องส่งมาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เอกสารจากผู้ผลิตจากต่างประเทศ (กรณีนำเข้า) หรือกรณีผู้ผลิตภายในประเทศจะต้องส่งมาจากผู้ผลิตโดยตรงทั้งนี้ต้องอาศัยลายมืออิเล็กทรอนิกส์ หนังสือรับรองการขาย (Certificate of Free Sale) ก็ต้องส่งมาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศโดยตรง ดังนั้นเทคโนโลยีของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะต้องมีความพร้อมอย่างมาก

2) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง นอกจากจะต้องปรับปรุง กฎหมายด้านเครื่องสำอางแล้ว ให้สอดคล้องกับการยื่นขออนุญาตทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้ว ในการบังคับใช้กฎหมายจะต้องใช้ร่วมกับพระราชบัญญัติธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544

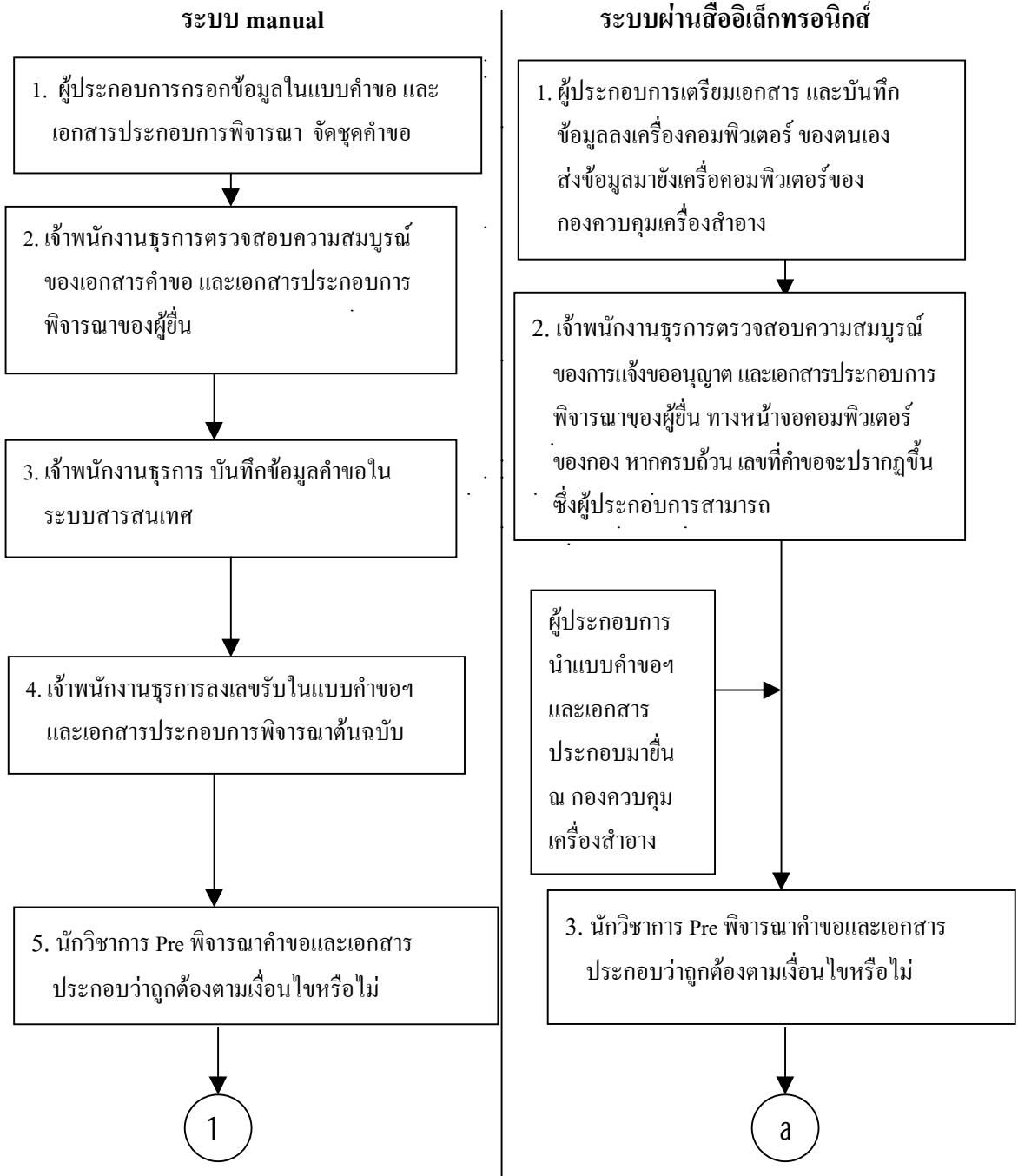
3) ปรับปรุงแนวทางปฏิบัติใหม่ให้สอดคล้องกับระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

4) การจัดเก็บข้อมูลเมื่อออกหนังสืออนุญาตแล้วในรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบกระดาษเช่นเดิม ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหาร

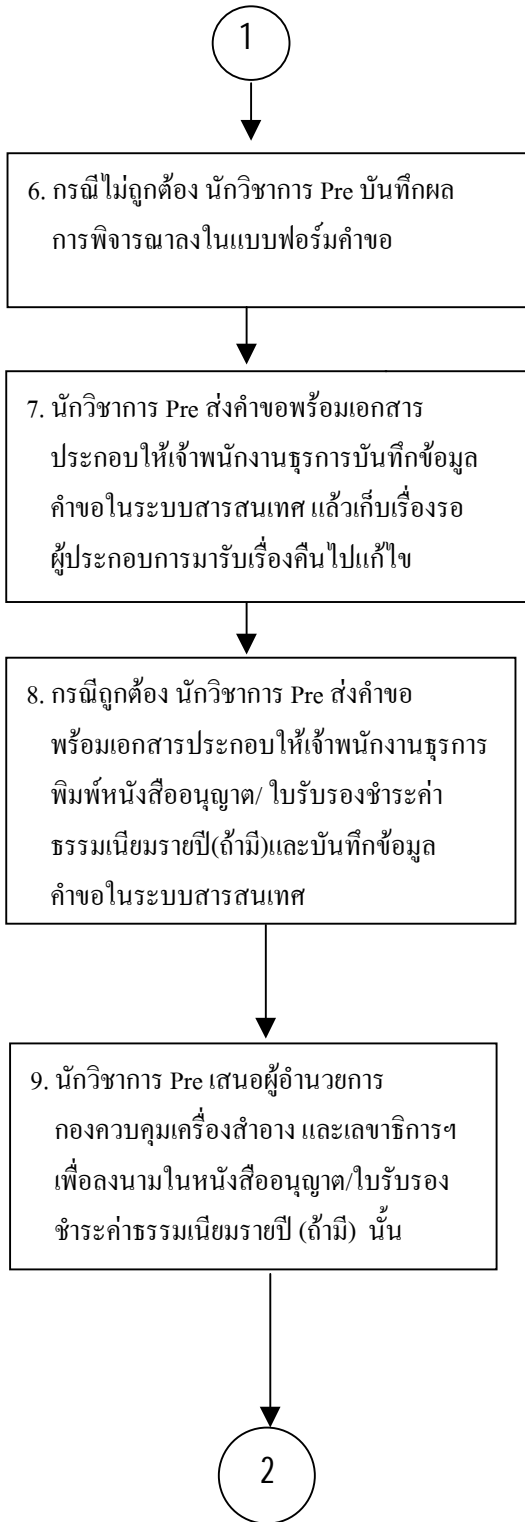
ในขั้นแรกอาจดำเนินการตามรูปแบบที่ 2 เป็นโครงการนำร่องก่อน ในขณะที่เดียวกันก็เริ่มดำเนินการในการขยายฐานข้อมูล ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จัดทำแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อให้สอดคล้องและรองรับระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แผนดังกล่าวควรทำเป็นแผนระยะยาว milestone เพื่อใช้ในการประเมินผลการทำงาน

6.3.6 เปรียบเทียบกระบวนการทำงานแบบใหม่ (แบบที่ 2) กับ แบบเดิม

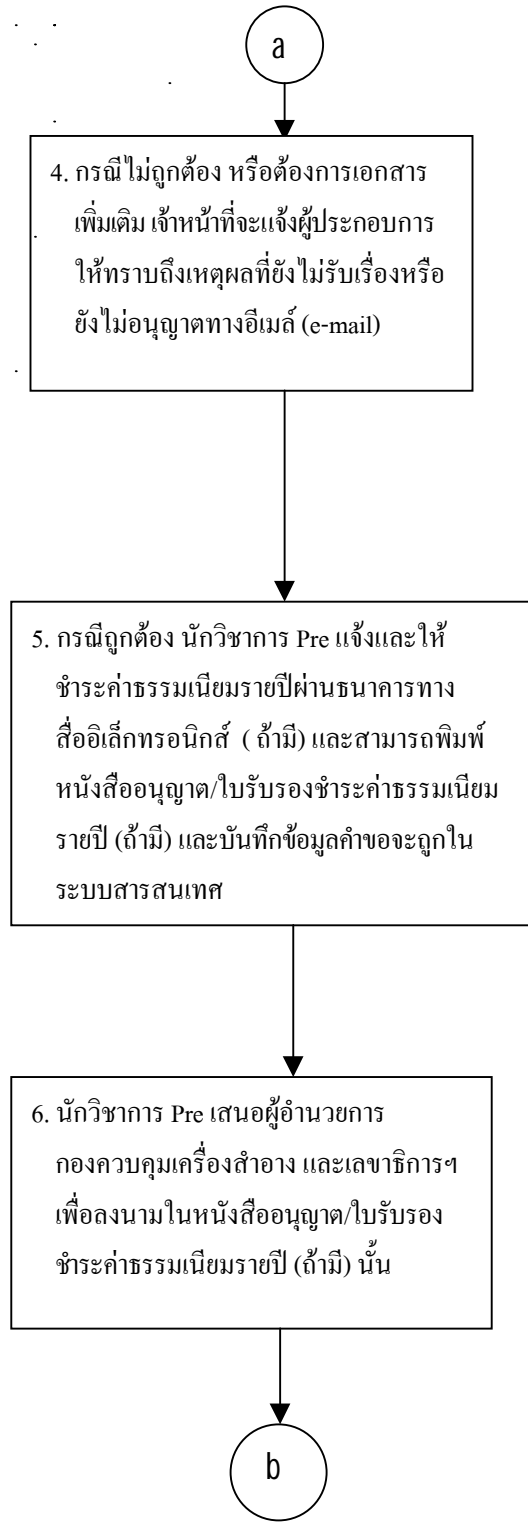
เมื่อเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางในระบบ Manual กับระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แบบที่ 2) ขั้นตอนหลักของกระบวนการหลักลดลง 3 ขั้นตอน ดังแสดงตามภาพที่ 4.23

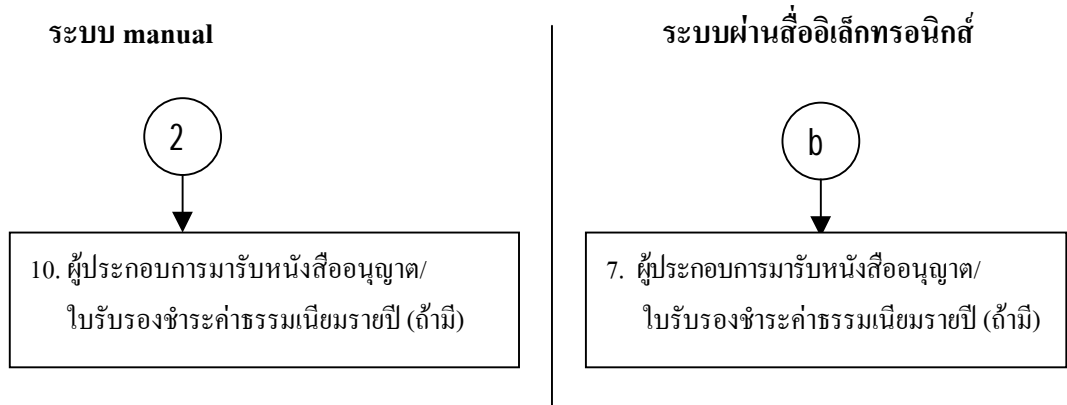


ระบบ manual



ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์





ภาพที่ 4.23 แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการยื่นคำขออนุญาตในระบบ manual กับระบบการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

จากการเปรียบเทียบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอางระหว่างระบบ manual กับ ระบบการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะเห็นได้ชัดว่า เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ

1) ลดขั้นตอนการทำงานลงไป 3 ขั้นตอน ขั้นตอนที่ลดลงที่เห็นได้ชัดเจน คือ

(1) ลดขั้นตอนการรับคำขอ และตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ของเจ้าพนักงานธุรการ

(2) ลดการลงเลขรับของทุก ๆ จุดที่เอกสารผ่านเข้าไป

(3) ลดการบันทึกข้อมูลเรื่องการขออนุญาต การคืนคำขออนุญาต

การบันทึกข้อมูลส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ลงเครื่องคอมพิวเตอร์

2) ลดจำนวนผู้รับผิดชอบ

ในการให้บริการยื่นคำขออนุญาตในระบบเดิม (manual) ใน 1 วัน จะมี เจ้าพนักงานธุรการรับคำขอ 1 คน เจ้าพนักงานธุรการคอยให้บริการติดตามความคืบหน้าของการขออนุญาต 1 คน เจ้าพนักงานธุรการบันทึกเรื่องการขออนุญาตและพิมพ์หนังสืออนุญาตอีก 1 คน นักวิชาการกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด (นักวิชาการ Pre) 3 คน หากมีการใช้ระบบการขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ลดจำนวนเจ้าพนักงานธุรการได้ 2 คน มีเพียง 1 คน สำหรับตรวจสอบการส่งข้อมูลคำขอของผู้ประกอบการที่ส่งมาในเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น ซึ่งส่งผลให้สามารถจัดสรรบุคลากรไปรับผิดชอบงานอื่นได้

3) ศึกษารอบเวลา

(1) การออกไปรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม ในระบบ manual ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ก. เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสารคำขอฯ และเอกสารประกอบการพิจารณา ใช้เวลา 10 นาที

ข. เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลคำขอฯในระบบสารสนเทศ ใช้เวลา 5 นาที

ค. เจ้าพนักงานธุรการลงเลขรับในแบบคำขอฯ และเอกสารประกอบการต้นฉบับ ใช้เวลา 5 นาที เวลาสำหรับการรอคอยเอกสารเพื่อพิจารณา 1 วัน

ง. นักวิชาการ Pre พิจารณาคำขอฯ และเอกสารประกอบว่าถูกต้องตามเงื่อนไขหรือไม่ ใช้เวลา 20 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 2 วัน

จ. กรณีถูกต้อง นักวิชาการ Pre ส่งคำขอฯพร้อมเอกสารประกอบให้เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์หนังสืออนุญาต และบันทึกข้อมูลคำขอฯในระบบสารสนเทศ ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน

ฉ. นักวิชาการ Pre เสนอผู้อำนวยการกอง ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน และเสนอเลขาราชการฯเพื่อลงนามในหนังสืออนุญาต ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 2 วัน

ช. ผู้ประกอบการมารับใบอนุญาต รวมเวลาที่ใช้สำหรับการออกไปรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม ตามระบบ manual 70 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 7 วัน

ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ระบบที่ 2) ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ก. เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการแจ้งขออนุญาต และเอกสารประกอบการพิจารณาของผู้ยื่น ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ของกอง หากครบถ้วน เลขที่คำขอจะปรากฏขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบได้ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ของตนเอง ใช้เวลา 5 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 20 นาที

ข. นักวิชาการ Pre พิจารณาคำขอและเอกสารประกอบว่าถูกต้องตามเงื่อนไขหรือไม่ ใช้เวลา 20 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 20 นาที

ค. กรณีถูกต้อง นักวิชาการ Pre แจ้งและให้ชำระค่าธรรมเนียมรายปีผ่านธนาคารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (ถ้ามี) ใช้เวลา 10 นาที และสามารถพิมพ์หนังสืออนุญาต / ใบรับรองชำระค่าธรรมเนียมรายปี และบันทึกข้อมูลคำขอในระบบสารสนเทศ ใช้เวลา 10 นาที

เวลาสำหรับการรอคอย 20 นาที

ง. นักวิชาการ Pre เสนอผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอาง ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน และเสนอเลขานุการฯ เพื่อลงนามในหนังสืออนุญาต ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 2 วัน

จ. ผู้ประกอบการมารับใบอนุญาต

รวมเวลาที่ใช้สำหรับการออกไปรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม ตามระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 65 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 3 วัน กับ 60 นาที

สรุป เดิม 7 วัน กับ 1 ชั่วโมง 10 นาที

ใหม่ 3 วัน กับ 2 ชั่วโมง 5 นาที

ลดได้ ประมาณ 4 วัน

(2) การออกหนังสืออนุญาตเครื่องสำอางทั่วไป ในระบบ **manual** ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ก. เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสาร คำขอฯ และเอกสารประกอบการพิจารณา ใช้เวลา 10 นาที

ข. เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลคำขอฯ ในระบบสารสนเทศ ใช้เวลา 5 นาที

ค. เจ้าพนักงานธุรการลงเลขรับในแบบคำขอฯ และเอกสาร ประกอบการค้นฉบับ ใช้เวลา 5 นาที เวลาสำหรับการรอคอยเอกสารเพื่อพิจารณา 1 วัน

ง. นักวิชาการ Pre พิจารณาคำขอฯ และเอกสารประกอบว่าถูกต้อง ตามเงื่อนไข หรือไม่ ใช้เวลา 20 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน

จ. กรณีถูกต้อง นักวิชาการ Pre ส่งคำขอฯ พร้อมเอกสารประกอบให้ เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์หนังสืออนุญาต และบันทึกข้อมูลคำขอฯ ในระบบสารสนเทศ ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน

ฉ. นักวิชาการ Pre เสนอผู้อำนวยการกอง เพื่อลงนามในหนังสือ อนุญาต ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน

ช. ผู้ประกอบการมารับหนังสืออนุญาต

รวมเวลาที่ใช้สำหรับการออกหนังสืออนุญาตเครื่องสำอางทั่วไป ตามระบบ **manual** 60 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 4 วัน

ระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (แบบที่ 2) ใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ก. เจ้าหน้าที่งานธุรการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการแจ้งขออนุญาต และเอกสารประกอบการพิจารณาของผู้ยื่น ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ของกอง หากครบถ้วน เลขที่คำขอจะปรากฏขึ้น ซึ่งผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบได้ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ของตนเอง ใช้เวลา 5 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 20 นาที

ข. นักวิชาการ Pre พิจารณาคำขอและเอกสารประกอบว่าถูกต้องตามเงื่อนไขหรือไม่ ใช้เวลา 20 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 20 นาที

ค. กรณีถูกต้อง นักวิชาการ Pre สามารถพิมพ์หนังสืออนุญาต และบันทึกข้อมูลคำขอในระบบสารสนเทศ ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 20 นาที

ง. นักวิชาการ Pre เสนอผู้อำนวยการกองควบคุมเครื่องสำอางเพื่อลงนามในหนังสืออนุญาต ใช้เวลา 10 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน

จ. ผู้ประกอบการมารับหนังสืออนุญาต

รวมเวลาที่ใช้สำหรับการออกหนังสืออนุญาตเครื่องสำอางทั่วไป ตามระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 45 นาที เวลาสำหรับการรอคอย 1 วัน กับ 1 ชั่วโมง

เดิม 4 วัน กับ 1 ชั่วโมง

ใหม่ 1 วัน กับ 1 ชั่วโมง 45 นาที

ลดได้ประมาณ 3 วัน

สำหรับการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แบบที่ 2 เวลาที่ลดลงเป็นระยะเวลาของการตรวจรับคำขอ การบันทึกเรื่องการขออนุญาตในระบบสารสนเทศ การลงเลขรับในแบบคำขอฯ

หากใช้แบบที่ 3 เวลาที่ลดลงกว่าเดิม คือการเสนอลงนามในหนังสืออนุญาต รวมเวลาที่ใช้สำหรับการออกหนังสืออนุญาตเครื่องสำอางทั่วไป

สรุปตามระบบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร

เวลาที่ใช้สำหรับการออกไปรับแจ้งเครื่องสำอางควบคุม 1 ชั่วโมง

35 นาที เวลาที่ใช้สำหรับการออกหนังสืออนุญาตเครื่องสำอางทั่วไป 1 ชั่วโมง 35 นาที

4) ลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการจัดการเกี่ยวกับเอกสาร

5) ลดค่าใช้จ่ายเครื่องใช้สำนักงาน เช่น กระดาษ แฟ้มเอกสาร ตู้เก็บเอกสาร

6) ลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน เพราะสามารถโอนข้อมูลไปใช้ได้ทันที

7) ลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล

8) ลดปริมาณเอกสารที่ต้องจัดเก็บ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้รูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การ เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อน และหลังการให้บริการยื่นคำขออนุญาต ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการที่จะใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูล ทั้งจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ พร้อมทั้งทำการเปรียบเทียบหรือเป็นช้มาร์คกับกระบวนการทำงานของหน่วยงานอื่น ที่มีการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1. สรุปการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัย สรุปได้ดังนี้

1.1 โครงสร้างของกองควบคุมเครื่องสำอาง ประกอบด้วย กลุ่มงานหลัก และกลุ่มงานสนับสนุน กลุ่มงานหลักประกอบด้วย กลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางก่อนออกสู่ตลาด และกลุ่มงานกำกับดูแลเครื่องสำอางหลังออกสู่ท้องตลาด กลุ่มงานสนับสนุน ประกอบด้วย กลุ่มงานพัฒนาระบบมาตรฐาน และความปลอดภัย และกลุ่มงานบริหารทั่วไป

1.2 กระบวนการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ในระบบ manual ประกอบด้วย 10 ขั้นตอนหลัก คือ (1) ผู้ประกอบการกรอกข้อมูลในแบบคำขออนุญาต และเอกสารประกอบการพิจารณา จัดชุดคำขอฯ (2) เจ้าพนักงานธุรการตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสารคำขอฯและเอกสารประกอบการพิจารณา (3) เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลคำขอฯในระบบสารสนเทศ (4) เจ้าพนักงานธุรการลงเลขรับในแบบคำขอฯ และเอกสารประกอบการต้นฉบับ (5) นักวิชาการ Pre พิจารณาคำขอฯ และเอกสารประกอบว่าถูกต้องตามเงื่อนไขหรือไม่ (6) กรณีไม่ถูกต้อง นักวิชาการ Pre บันทึกผลการพิจารณาลงในแบบฟอร์มคำขอฯ (7) นักวิชาการ Pre ส่งคำขอฯพร้อมเอกสารประกอบให้เจ้าพนักงานธุรการบันทึกข้อมูลคำขอฯในระบบสารสนเทศ

แล้วเก็บเรื่องรอผู้ประกอบการมารับเรื่องคืนไปแก้ไข (8) กรณีถูกต้อง นักวิชาการ Pre ส่งคำขอฯ พร้อมเอกสารประกอบให้เจ้าพนักงานธุรการพิมพ์หนังสืออนุญาต และบันทึกข้อมูลคำขอฯ ในระบบสารสนเทศ (9) นักวิชาการ Pre เสนอผู้อำนวยการกอง และเลขานุการฯ เพื่อลงนามในหนังสืออนุญาต (10) ผู้ประกอบการมารับหนังสืออนุญาต

1.3 จากการสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง เกี่ยวกับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 135 ราย พบว่า ผู้ประกอบการ โดยเฉลี่ยเห็นด้วยว่า บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ทราบว่าเรื่องที่ขออนุญาตอยู่ในขั้นตอนใด สามารถติดตามงานได้ ณ จุดใด ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง ทำให้ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่กองควบคุมเครื่องสำอางมากกว่าเดิม ทำให้ทราบความคืบหน้าของการขออนุญาตเร็วกว่ามาติดต่อด้วยตนเอง และทำให้ผู้ประกอบการมีความรู้สึกที่ดีต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แต่ข้อมูลที่ได้รับทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ผู้ประกอบการยังไม่มี ความมั่นใจ โดยจะต้องเดินทางมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่อีกครั้ง จากการสอบถามความสนใจที่จะใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการค่อนข้างสนใจที่จะใช้บริการฯ คิดเป็นร้อยละ 47.3 เป็นจำนวนพอๆ กับจำนวนผู้ที่สนใจที่จะใช้บริการมาก ซึ่งมีอยู่จำนวนร้อยละ 43.8 โดยให้เหตุผลว่า ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 27.7 ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางมายังกองควบคุมเครื่องสำอาง คิดเป็นร้อยละ 19.6 สำหรับผู้ที่ค่อนข้างสนใจที่จะใช้บริการ และไม่ค่อยสนใจที่จะใช้บริการ ให้เหตุผลว่าแม้จะต้องยื่นคำขออนุญาตทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการยังคงต้องนำเอกสารต้นฉบับมาส่งมอบที่กองควบคุมเครื่องสำอางอีกคิดเป็นร้อยละ 9.8 ผู้ประกอบการที่มีความเห็นว่าเป็นบริการที่ดี แต่ไม่แน่ใจว่าจะมีความสะดวกเท่ากับมายื่นคำขออนุญาตด้วยตนเองหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 9.8

1.4 การศึกษาระบบการให้บริการยื่นเอกสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานอื่น ที่เปิดให้บริการแล้ว 2 แห่ง คือ กรมสรรพากร และ กรมศุลกากร พบว่า

1.4.1 กรมสรรพากร สามารถกล่าวได้ว่าเป็นการให้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (อินเทอร์เน็ต) อย่างครบวงจร ตั้งแต่การยื่นแบบ – การชำระภาษี – การประมวลผล

1.4.2 กรมศุลกากร การทำงานของระบบ EDI เป็นระบบที่ผู้นำเข้า / ส่งออกส่งข้อมูลมาให้ตรวจสอบล่วงหน้า – ชำระภาษีอากรเท่านั้น

ผลการศึกษา พบว่าสามารถเป็นซ้มาร์ค (Benchmark) ลักษณะงานและส่วนประกอบของระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิต หรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในประเด็นสำคัญบางประเด็น ดังนี้

1. ลักษณะของระบบงาน ลักษณะของระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ควรเป็นดังนี้

1.1 เป็นระบบงานบนอินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงระบบงานได้โดยง่ายและสะดวก

1.2 ใช้ User Interface ผ่าน Web Browser เพื่อให้ง่ายต่อผู้ใช้

1.3 เป็นระบบที่รักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยใช้ระบบ Public Key Infrastructure หรือ PKI ซึ่งจะเพิ่มความเชื่อมั่นของระบบมากขึ้น

2. รูปแบบของระบบงาน รูปแบบของระบบงานควรเป็นรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งใน 3 รูปแบบ ดังต่อไปนี้

รูปแบบที่ 1 เป็นการให้ผู้ประกอบการส่งข้อมูลคำขออนุญาตมาให้ตรวจสอบล่วงหน้าเท่านั้น เมื่อถูกต้องแล้ว จึงนำเอกสารคำขอต้นฉบับพร้อมเอกสารประกอบมายื่น ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง แล้วดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่ใช้อยู่ กล่าวคือ ผู้ประกอบการยังคงต้องติดตามผลความคืบหน้า ในการยื่นคำขออนุญาตด้วยตนเองทางโทรศัพท์ หรือติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง จนกระทั่งได้รับหนังสืออนุญาต

รูปแบบที่ 2 ผู้ประกอบการส่งข้อมูลคำขออนุญาตมาให้ตรวจสอบล่วงหน้าทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เมื่อถูกต้องแล้ว จึงนำเอกสารคำขออนุญาตต้นฉบับพร้อมเอกสารประกอบมายื่น ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง ในการพิจารณาแบบคำขอและเอกสารประกอบ ผู้ประกอบการและผู้พิจารณา สามารถสื่อสารกันทางอีเมล จนกระทั่งได้รับหนังสืออนุญาต

รูปแบบที่ 3 การส่งข้อมูลคำขออนุญาต การพิจารณาคำขออนุญาตและการออกหนังสืออนุญาต ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

1.5 การจัดองค์การ

จากการศึกษาพบว่า โครงสร้างของกองควบคุมเครื่องสำอางเดิมยังคงสามารถรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยควรปรับเปลี่ยนเฉพาะระบบงานและกระบวนการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เหมาะสม ซึ่งในขั้นแรกควรดำเนินการตามรูปแบบที่ 2 เป็นโครงการนำร่อง ก่อนขยายระบบงานสู่รูปแบบที่ 3 อย่างครบวงจรในอนาคตเมื่อมีความพร้อม

1.6 ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการและผู้ให้บริการ

1.6.1 ผู้ให้บริการหรือผู้ประกอบการ

1) ผู้ประกอบการสามารถทราบ วิธีการยื่นคำขออนุญาต คำแนะนำ ตัวอย่างในการจัดทำคำขอ แบบฟอร์มคำขอ ได้จาก website (www.fda.moph.go.th/cosmetic)

- 2) ลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการจัดเตรียมเอกสารและข้อมูล
- 3) ลดค่าใช้จ่าย ในการเดินทางมาติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง
- 4) ทำให้สามารถนำหนังสืออนุญาตไปออกของได้เร็วขึ้น เนื่องจากลดเวลา

ในการทำงานลง

- 5) จำนวนครั้งในการติดต่อบริษัทที่ใช้ในการแก้ไขน้อยลง

1.6.2 ผู้ให้บริการ

1) ตัวบุคคล

(1) ลดเวลาในการจัดการเกี่ยวกับเอกสาร แบบฟอร์มคำขอ เอกสารแนบเรื่อง เอกสารเผยแพร่ กระจายพิมพ์

- (2) ลดการบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน เพราะสามารถโอนข้อมูลได้
- (3) ลดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล
- (4) ลดจำนวนเอกสารที่จะต้องจัดเก็บ
- (5) นักวิชาการ Pre ซึ่งทำหน้าที่ให้คำปรึกษาจะทำงานน้อยลง และจะมี

เวลาทำงานด้านอื่นได้อีก

- (6) ระยะเวลาเฉลี่ยในการออกหนังสืออนุญาตลดลง 2 – 3 วัน

2) องค์กร

- (1) ลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสาร
- (2) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
- (3) ลดขั้นตอนในการทำงาน ขั้นตอนที่เห็นได้ชัดเจน คือ
 - ก. ลดขั้นตอนการตรวจรับคำขอและการพิจารณาเบื้องต้น
 - ข. ลดการลงทะเบียนทุกๆ จุดที่เอกสารผ่านเข้าไป
 - ค. ลดการบันทึกข้อมูลลงในระบบสารสนเทศ
 - ง. ลดการเก็บเอกสาร และการค้นหาเอกสาร
 - จ. ลดค่าใช้จ่ายในการบริหารงาน
- (4) สามารถให้บริการแก่ผู้ประกอบการและผู้มาติดต่อให้สะดวก

รวดเร็ว

- (5) มีระบบการควบคุมและการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ

2. การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในปัจจุบัน พบว่าสภาพแวดล้อมภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี หรือที่เรียกว่ายุคเศรษฐกิจดิจิทัล มีการทำธุรกิจผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การส่งเสริมและพัฒนาสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐบาลเพื่อให้องค์การภาครัฐร่วมกันสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ทำให้องค์การภาครัฐต้องปรับปรุงสมรรถนะ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและเท่าทันกับทิศทางในระดับภูมิภาคและนานาชาติเพื่อก้าวเข้าสู่ e-Thailand ต่อไป

สำหรับระบบการขึ้นค่าของอนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยานั้น มีความเป็นไปได้ที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยให้องค์การมีการปรับเปลี่ยนระบบการให้บริการดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมภายนอกได้ ทั้งนี้ตามแนวคิดของ Turban และคณะซึ่งกล่าวว่า ส่วนประกอบทั้ง 5 ขององค์กร อันได้แก่ โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์กร กระบวนการจัดการ บุคคลและบทบาท กลยุทธ์ขององค์กร และเทคโนโลยี จะอยู่ในสถานะสมดุล แต่เมื่อใดที่สภาพแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปย่อมส่งผลให้องค์การต้องปรับเปลี่ยนส่วนประกอบเหล่านั้นให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมด้วย

การเปลี่ยนแปลงควรเป็นไปอย่างมีแผน (Planned Change) ตามแนวคิดของ Robert D. Smith ซึ่งให้ความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการวางแผน เพราะเป็น “การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจที่มีสติสัมปชัญญะ เพื่อที่จะเปลี่ยนวิถีทางในการทำงานขององค์กร”

การเปลี่ยนแปลงควรมีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป หรือที่เรียกว่า First – Order Change ตามแนวคิดของ Wendell L. French และคณะ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีแรงต่อต้านน้อย เพราะมีลักษณะค่อยๆ เพิ่มขึ้นจากเดิม (Incremental Change) ในการจัดองค์กรใหม่ มีการเริ่มนำเทคโนโลยีมาใช้ในระดับ Automation และมีการลดการคั่งคองขวด เพื่อช่วยให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วขึ้น (Rationalization of Procedure) เพื่อเตรียมเข้าสู่การรีเอนจินีเอริงทั้งระบบ (Reengineering) ตามแนวคิดของ Kenneth C. Laudon ซึ่งเมื่อมีการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ทั้งหมดหรือการทำ Reengineering ของระบบการให้บริการ ย่อมส่งผลดีหลายประการ คือ ช่วยให้การดำเนินงานทุกอย่างเสร็จครบถ้วนในเวลาที่รวดเร็ว มีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นการให้อำนาจแก่บุคลากรในการตัดสินใจ ระบบงานจะมีความคล่องตัวมากขึ้นตามแนวคิดของ Hammer

การเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ทำการศึกษามีการดำเนินงานตามขั้นตอน ที่นำเสนอ โดย D.D. Warrick ซึ่งกล่าวถึงเจ็ดขั้นตอนแห่งกระบวนการเปลี่ยนแปลง อันได้แก่

- 1) การสำรวจความต้องการ (exploring)
- 2) การตรวจวิเคราะห์ประเด็น
- 3) วางแผนกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง (diagnosing and planning) และสร้าง ความผูกพันต่อการเปลี่ยนแปลง (building commitment)
- 4) การจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลง (managing change) กลยุทธ์ที่นำมาใช้จะเป็น top down/bottom up มุ่งให้เกิดการทำงานที่เป็นทีมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ
- 5) การเปลี่ยนแปลงจะผสมผสาน (integrated) เข้าไปในการปฏิบัติที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน โครงสร้าง กระบวนการทำงานและนโยบายจะปรับให้เข้าและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
- 6) การเปลี่ยนแปลงควรจะได้รับประเมิน (Evaluated) เพื่อวัดดูว่ามีการปรับปรุงขึ้นเพียงใด และระบุถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะมีขึ้นอีกในอนาคต
- 7) การสร้าง แผนการฟื้นฟู (renewal plan) เพื่อดำรงรักษา ปรับปรุงให้มีเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

โดยจากการวิจัยได้สำรวจความต้องการ (ขั้นที่ 1) ตรวจวิเคราะห์ประเด็นและเสนอแผนการเปลี่ยนแปลง (ขั้นที่ 2) และได้ดำเนินการสัมภาษณ์และสำรวจความคิดเห็นจากผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งนับเป็นส่วนหนึ่งของความพยายามในการสร้างความผูกพันของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กร (ขั้นที่ 3)

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงใดๆในองค์กร ย่อมต้องมีแรงต้านทานทั้งจากบุคคลและองค์กรตามแนวคิดของ Stephen Robins แนวทางการเปลี่ยนแปลงจากการวิจัยได้เสนอน่าจะช่วยลดแรงต้านทานขององค์กร เพราะมิได้มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กร ในส่วนของตัวบุคคล ซึ่งเป็นแหล่งแรงต้านทานอีกแหล่งหนึ่งนั้น มีความเป็นไปได้ที่จะปรับเปลี่ยนนิสัย ความกลัวต่อสิ่งที่ไม่รู้ และสร้างเสริมกระบวนการรับรู้ข่าวสารที่ต้องการ โดยให้มีการฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและกระบวนการทำงานใหม่

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 การดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานและการจัดองค์การเพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้จะประสบความสำเร็จได้ ขึ้นอยู่กับ

- 3.1.1 นโยบายและการให้ความสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง
- 3.1.2 ความพร้อมด้านการเงิน เทคโนโลยี ความเหมาะสมของกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการปรับแนวทางปฏิบัติงานให้สอดคล้อง

3.2 ในด้านผู้ประกอบการ จะต้องดำเนินการพัฒนาโปรแกรมให้ง่ายต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งหนึ่งที่จะจูงใจให้ผู้ประกอบการเข้ามาใช้บริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้การบริการยื่นคำขออนุญาตมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.3 ควรนำผลการศึกษาวิจัยนี้มาทดสอบเป็นโครงการนำร่อง ระบบการให้บริการยื่นคำขออนุญาตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แล้วศึกษาว่าโครงการดังกล่าวมีประสิทธิภาพหรือไม่ โดยดูได้จากตัวชี้วัด ดังนี้

3.3.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ

3.3.2 ความสามารถในการลดขั้นตอนการขออนุญาตฯ

3.3.3 จำนวนครั้งของการแก้ไขเอกสารประกอบคำขอของผู้ประกอบการที่ลดลง

3.4 ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) องค์กรจะต้องดำเนินการ ดังนี้

3.4.1 ด้านคน

1) ต้องทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับและแสดงให้เห็นถึงผลดีของการปรับเปลี่ยน

2) มีการติดต่อสื่อความระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ

3) ให้ความมั่นใจกับเจ้าหน้าที่ในด้านหน้าที่การทำงาน

4) ให้เวลากับเจ้าหน้าที่ในการเรียนรู้ระบบการทำงานใหม่

5) ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยน

6) มีการประชาสัมพันธ์ถึงความก้าวหน้าของการปรับเปลี่ยนเป็นระยะๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่อไป

7) ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ในการใช้ระบบสารสนเทศ และเพื่อให้เข้าใจกระบวนการทำงานใหม่ รวมทั้งเพื่อปลูกฝังกรอบแนวความคิดใหม่ และเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เหมาะสม

3.4.2 ด้านเทคโนโลยี

1) เลือกบริษัทที่จะเข้ามาดำเนินการติดตั้งระบบสารสนเทศใหม่ โดยคัดเลือกบริษัทที่มีความชำนาญในการจัดทำระบบสารสนเทศ ในองค์กรที่มีการทำ Reengineering

2) ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศใหม่ ได้เขียนรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและลักษณะงานที่ทำอย่างละเอียด เพื่อที่บริษัทที่ทำการวางระบบจะได้เขียนโปรแกรมการทำงานในหน่วยงานนั้นได้อย่างถูกต้อง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จิรพล ทับทิมหิน “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” ใน เอกสารการประชุม เรื่อง การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 4 กันยายน 2544
- ชัชวาลย์ อภิญาอนันต์ “การศึกษาผลการดำเนินงานภายหลังจากการรื้อปรับระบบขององค์กร
กรณีศึกษาของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ถนนเสื่อป่า ธนาคารกสิกรไทย(มหาชน)
จำกัด” กรุงเทพมหานคร การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2541
- ปริทรรศน์ พันธุมบรรจงก์ **รีเอ็นจิเนียริงภาคปฏิบัติ** กรุงเทพมหานคร แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต
อินเทอร์เน็ตไพร๊ต 2540
- ประพจน์ คล้ายสุบรรณ “พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544”
เอกสารการประชุม เรื่อง พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์
พ.ศ. 2544 กับ ออ. จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ณ ห้องประชุม
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 27 กุมภาพันธ์ 2545
- พนิดา ยิ้มลมัย “การศึกษาขั้นตอนการรื้อปรับองค์กรของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย”
กรุงเทพมหานคร การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2541
- เพรามาตร หันตรา “การยื่นแบบแสดงรายการภาษีมูลค่าเพิ่ม ภ.พ.30ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต”
สาร NECTEC 8 (กันยายน – ตุลาคม 2544) หน้า 7-12
- ฝ่ายคอมพิวเตอร์ กรมศุลกากร “การใช้ไอทีในงานศุลกากร” ใน **คู่มือสำหรับผู้ใช้อีไอในงาน
ศุลกากร** หน้า 8-55 กรุงเทพมหานคร ฝ่ายคอมพิวเตอร์ กรมศุลกากร
- รุ่ง แก้วแดง **รีเอ็นจิเนียริงระบบราชการไทย** กรุงเทพมหานคร มติชน 2538
- โรเบิร์ต, พอลล์ เจมส์ **หลักการวิเคราะห์และเปรียบเทียบความสามารถอย่างเป็นระบบ**
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 2543
- สมพงษ์ แก้วจันทินติ “ประสิทธิผลของการนำระบบComputer On-Line เข้ามาใช้ในการผ่าน
พิธีการศุลกากรในโครงการนำร่อง : ศึกษากรณี ด้านศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพฯ”
สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก
2540

- สุรางคณา แก้วจำนงค์ “กฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ” เอกสารการประชุม เรื่อง การสร้าง
รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) จัดโดย สำนักงานคณะกรรมการอาหาร
และยา ณ ห้องประชุมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 4 กันยายน 2544
สุพล พรหมมาพันธ์ “การสืบเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ : กลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ”
สาร NECTEC 8 (กันยายน – ตุลาคม 2544) หน้า 32-39
- สุนันทาเลาหนันท์ *การพัฒนาองค์กร* กรุงเทพมหานคร ดี.ดี.บุ๊คส์ไตร์ 2541
- สุจิตรา โชตนาการ “การปรับตัวของธนาคารกสิกรไทย : การศึกษากระบวนการ Reengineering”
วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2537
- สุเทพ งามเลิศลี “ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรของพนักงานบริษัท แบล็คแอนด์ไวทซ์
(ประเทศไทย) จำกัด” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2543
- สุเมธ เปล่งพานิช “การปรับระบบการทำธุรกิจของฝ่ายช่าง บริษัทการบินไทย (มหาชน) จำกัด”
ปัญหาพิเศษ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2538
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา “แนะนำอย.” [ออนไลน์] จาก [http://www.fda.moph.go.th/
fda-intro/fda-history.html](http://www.fda.moph.go.th/fda-intro/fda-history.html). [เข้าถึง 22 มีนาคม 2545]
- Bruce Pasternack A., and Viscio Albert J. *A New Model For Transforming Your
Organization For Growth And Prosperity*. New York: Simon & Schuster Press,
1998.
- Cooper Cary L., and Rousseau Denise M. *Trend in Organization Behavior Volume 6 The
Virtual Organization*. New York: John Wiley & Sons Press, 1999.
- Camp Robert C. *Business Process Benchmarking : Finding and Implementing Best
Practices*. Milwaukee, Wisconsin : ASQC Quality Press, 1995.
- Efraim Turban , Ephraim McLean , James Wetherbe. *Information Technology for
Management : Improving Quality and Productivity*. New York: John Wiley &
Sons Press, 1996.
- French Wendell L., Bell Cecil H. and Zawachi Robert A. *Organization Development and
Transformation , Managing Effective Change*. 4th edition. Irwin, 1994.

- French Wendell L.,and Bell Cecil H., Jr. ***Organization Development, Behavioral Science Interventions for Organization Improvement.*** 5th edition. New York: Prentice Hall, 1995.
- Hammer Michael and Champy James. ***Reengineering The Corporation : A Manifesto For Business Revolution.*** USA: Harper Collins Press, 1993.
- Laudon Kenneth C. ,Laudon Jane P. ***Management Information Systems : Managing The Digital Firm.*** 7th edition Upper Saddle River , New York: Prentice Hall, 2002.
- Michael Scott Morton. ***The Corporation of the 1990s : Information Technology and organizational Transformation.*** New York: John Wiley & Sons Press, 1991.
- Robins Stephen P. ***Organization Behavior.*** 6th edition. New York: Prentice Hall, 1993.
- Smither Robert D. ,Houston John M. and McIntire Sandra A. ***Organization Development: Strategies for Changing Environments.*** New York: HarperCollins College, 1996.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์
เครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด (Pre-Marketing)

**บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กลุ่มงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์
เครื่องสำอางก่อนออกสู่ท้องตลาด (Pre-Marketing)**

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
2. ตำแหน่งงานของท่าน คือ
3. ท่านอยู่ในตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานให้บริการยื่นคำขออนุญาต มาแล้วกี่ปี (นับถึงปัจจุบัน) ปี

**ส่วนที่ 2 : สัมภาษณ์เกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้า ผลิตภัณฑ์
เครื่องสำอางควบคุมการนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป**

4. ขอให้ท่านเล่าภาพรวมของขอบเขตหน้าที่งานของกลุ่มงาน Pre-Marketing
5. ขอให้ท่านอธิบายหน้าที่งานของตนเอง
6. ขอให้ท่านอธิบายขั้นตอนของกระบวนการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางควบคุม การนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป
7. ขอให้ท่านอธิบายวิธีการทำงานแต่ละขั้นตอนของข้อ 6
8. ท่านคิดว่าวิธีการทำงานแต่ละขั้นตอนมีปัญหาหรือไม่ ถ้ามี ปัญหาคืออะไร
9. ท่านคิดว่า การให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยลดขั้นตอนในกระบวนการหรือไม่ อย่างไร
10. หากมีการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะส่งผลดีต่อการทำงานของ ท่านหรือไม่ อย่างไร

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวแววตา ประพัทธ์ศร

ภาคผนวก ข

บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

**บทสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับให้สัมภาษณ์

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์
2. สถานที่ทำงาน
3. ตำแหน่งงานของท่าน คือ
4. การศึกษา
5. ท่านอยู่ในตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามาแล้วกี่ปี (นับถึงปัจจุบัน).....ปี

**ส่วนที่ 2 : สัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะต้องนำมาใช้กับระบบการให้บริการยื่นคำขอ
อนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์**

6. ในการพัฒนาระบบงานด้านเทคโนโลยี เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยภาพรวมระบบเครือข่ายและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ควรจะเป็นอย่างไร ขอให้อธิบายพร้อมแสดงแผนภาพประกอบ
7. คุณลักษณะของระบบงานควรเป็นอย่างไร ขอให้ตอบเป็นข้อๆ
8. การทำงานโดยภาพรวมของระบบให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นอย่างไร เมื่อผู้สัมภาษณ์ได้อธิบายกระบวนการทำงานอย่างคร่าวๆ
9. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะให้ความมั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัยต่อข้อมูลที่ผู้ประกอบการส่งมาอย่างไร
10. ในการสื่อสารระหว่างผู้ประกอบการด้านเครื่องสำอางกับเจ้าหน้าที่กองควบคุมเครื่องสำอาง ผู้พิจารณาคำขอใช้วิธีใดได้บ้าง ขอให้อธิบาย
11. โดยสรุปผู้ประกอบการจะต้องเตรียมตัวด้านเทคโนโลยีอย่างไรบ้าง หากจะใช้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
12. กองควบคุมเครื่องสำอาง ควรมีการเตรียมตัวด้านเทคโนโลยีอย่างไรบ้าง เพื่อรองรับการให้บริการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้ด้วย

นางสาวแววตา ประพัทธ์ศรี

ภาคผนวก ก

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านเครื่องสำอาง
ต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง

แบบสอบถาม

เรื่อง

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้านเครื่องสำอางต่อการยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง

1. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัทผู้ประกอบการ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง

ส่วนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและบริษัทผู้ประกอบการ

ชื่อบริษัทผู้ประกอบการ:.....

ที่ตั้ง :

.....

.โทรศัพท์ : แฟกซ์ :

ชื่อผู้ให้ข้อมูล :

ตำแหน่ง :

วันที่ให้ข้อมูล :

กรุณาทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงช่องละ 1 ข้อ และเติมคำในช่องว่าง

1. เพศ ชาย หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ ปี

3. การศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งปัจจุบัน

5. บริษัท / หน่วยงานของท่านเคยติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อจุดประสงค์ใดบ้าง ดังต่อไปนี้

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ประเภท
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | <input type="checkbox"/> เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ |
| | <input type="checkbox"/> เครื่องสำอางควบคุม |
| | <input type="checkbox"/> เครื่องสำอางทั่วไป |
| | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) |
| <input type="checkbox"/> การขออนุญาตเพื่อการ
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) | <input type="checkbox"/> ผลิต |
| | <input type="checkbox"/> นำเข้า |
| | <input type="checkbox"/> ส่งออก |
| | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

6. โดยทั่วไปการติดต่อดำเนินการเพื่อขออนุญาตจากกองควบคุมเครื่องสำอาง ใครในบริษัท / หน่วยงาน ของท่านเป็นผู้ดำเนินการ

- ผู้บริหารของบริษัท / หน่วยงาน
- พนักงาน / เจ้าหน้าที่ของบริษัท / หน่วยงานของท่านทำหน้าที่นี้โดยเฉพาะ
- บริษัทอื่น ซึ่งรับทำหน้าที่ติดต่อดำเนินการ โดยเฉพาะ
- บุคคลซึ่งรับจ้างทำหน้าที่ติดต่อดำเนินการ โดยเฉพาะ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้ติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ด้วยวิธีใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ด้วยตนเองที่กองควบคุมเครื่องสำอาง
- ติดต่อทางหนังสือ / จดหมาย
- ติดต่อผ่านระบบ Audio – text ที่เป็นบริการให้ข้อมูลทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (590-7000)
- วิธีอื่น ๆ (โปรดระบุ)

8. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้ติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอางด้วยวิธีการใดบ่อยครั้งที่สุดและวิธีการใดรองลงไป โปรดใส่ 1 หน้าข้อที่ท่านใช้มากที่สุด 2 หน้าข้อที่ใช้รองลงมา และ 3 หน้าข้อที่ท่านใช้น้อยที่สุด
- ติดต่อด้วยโทรศัพท์
 - ติดต่อเจ้าหน้าที่โดยตรง
 - ติดต่อทางจดหมาย / หนังสือ
9. ในช่วง 6 เดือนที่ผ่านมา ท่านได้ติดต่อกองควบคุมเครื่องสำอางด้วยจุดประสงค์ใดบ่อยครั้งที่สุดและจุดประสงค์ใดรองลงไป โปรดใส่ 1 หน้าข้อที่เป็นจุดประสงค์ในการติดต่อมากที่สุด 2 หน้าข้อที่เป็นจุดประสงค์รองลงมา และ 3 หน้าข้อที่เป็นจุดประสงค์ท้ายสุด
- ความรู้ทั่วไป / ข่าวสารใหม่ ๆ
 - ขอคำแนะนำในการขออนุญาต
 - ติดตามผลการขออนุญาต/ การขึ้นทะเบียน
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)
10. ท่านทราบหรือไม่ว่า ขณะนี้กองควบคุมเครื่องสำอางได้จัดให้มีบัตรรับเรื่องสำหรับใช้สอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาต
- ไม่ทราบ (ถ้าตอบข้อนี้ ไม่ต้องตอบคำถามข้อ 11)
 - ทราบ (ถ้าตอบข้อนี้ ให้ตอบคำถามข้อ 11 ด้วย)
11. ท่านทราบเกี่ยวกับบัตรรับเรื่องสำหรับใช้สอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตจากที่ใด
- คำแนะนำจากการโทรศัพท์เข้ามาที่ อย.
 - โทรศัพท์อัตโนมัติ (590-7000)
 - คำแนะนำจากการพบเจ้าหน้าที่กองควบคุมเครื่องสำอางโดยตรง
 - อื่น ๆ (โปรดระบุ)

12. ในการติดตามความคืบหน้าของการขออนุญาต ท่านใช้วิธีใดบ่อยครั้งที่สุด
- ทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (590-7000)
 - สอบถามจากเจ้าหน้าที่ ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง
 - สอบถามจากเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์
 - วิธีอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสอบถามความคืบหน้าของการขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง

กรุณาทำเครื่องหมาย [/] ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นหรือความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงข้อละ 1 ช่อง และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง 4	เห็น ด้วย 3	ไม่เห็น ด้วย 2	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง 1
<p>การให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์อัตโนมัติและแบบธรรมดา</p> <p>13. ทำให้ไม่ต้องมีการเดินทางมาที่กองควบคุมเครื่องสำอาง ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย</p> <p>14. ทำให้การติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง สะดวกรวดเร็วขึ้น</p> <p>15. ได้ข้อมูลชัดเจนเพียงพอทั้งสอบถามทางโทรศัพท์อัตโนมัติและแบบธรรมดาโดยไม่ต้องสอบถามเจ้าหน้าที่อีกครั้ง</p> <p>การให้บริการสอบถามจากเจ้าหน้าที่โดยตรง</p> <p>16. มั่นใจในข้อมูลที่ได้รับ</p> <p>17. คำอธิบายในเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย</p> <p>18. ไม่ต้องเสียเวลารอคอย</p> <p>19. โดยรวมมีความพึงพอใจในคำแนะนำของเจ้าหน้าที่</p>				

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการยื่นคำขออนุญาตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

20. ถ้าทางกองควบคุมเครื่องสำอางจัดให้มีบริการ “ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง” โดยผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ท่านคิดว่าจะสนใจใช้บริการนี้มากน้อยเพียงไร

- สนใจที่จะใช้บริการมาก
- ค่อนข้างสนใจที่จะใช้บริการ
- ไม่ค่อยสนใจที่จะใช้บริการ
- ไม่สนใจเลย

21. ขอรบายเหตุผลของคำตอบของท่านในข้อ 20

.....

.....

.....

22. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริการ “ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ” โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ท่านทราบว่าเรื่องที่ขออนุญาตอยู่ในขั้นตอนใด

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

23. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริการ “ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ” โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ท่านทราบว่าสามารถติดตามงานได้ ณ จุดใด

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

24. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริการ “ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ” โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ท่านมีความสะดวกรวดเร็วขึ้นในการติดต่อกับกองควบคุมเครื่องสำอาง
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
25. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริการ “ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ” โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ท่านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาที่กองควบคุมเครื่องสำอางมากกว่าเดิม
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
26. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริการ “ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ” โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ท่านทราบความคืบหน้าของการขออนุญาตเร็วกว่ามาติดต่อด้วยตนเอง
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
27. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริการ “ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ” โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ท่านมั่นใจในข้อมูลที่ได้รับทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่อีกครั้ง
- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

28. ท่านเห็นด้วยหรือไม่ว่า บริการ “ ยื่นคำขออนุญาตผลิตหรือนำเข้าเครื่องสำอาง ” โดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้ท่านมีความรู้สึกที่ดีต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

- เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วย
- ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 4 : ปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

29. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหา อุปสรรค สำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการยื่นคำขออนุญาตของท่าน ณ กองควบคุมเครื่องสำอาง

.....

.....

.....

30. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย
นางสาวแววตา ประพัทธ์ศรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวแววตา ประพัทธ์สร
วัน เดือน ปีเกิด	1 มกราคม 2501
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	เภสัชศาสตรบัณฑิต B.S. (Pharm.) The Philippine Women' s University, Philippines พ.ศ. 2525 (น.บ.) นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2533
สถานที่ทำงาน	กองควบคุมเครื่องสำอาง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่ง	เภสัชกร