สำนักยา (อย.)
เลขรับที่ 10203
วันที่ 5 ก.ย. 2561 เวลา 14.57

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองแผนงานและวิชาการ กลุ่มติดตามและประเมินผล โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๗๒๙๐

ที่ สธ ๑๐๐๔.๐๒/๓๐๒๙ **วันที่** ๔ กันยายน ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เรียน ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/กลุ่ม ผ.

ตามบันทึกที่ สธ ๑๐๐๔.๐๒/๓๐๒๘ ลงวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๑ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา อนุมัติให้กองแผนงานและวิชาการแจ้งเวียนสรุปผลจากการรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระหว่างวันที่ ๘ – ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาดำเนินการปรับแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางอมรรัตน์ สินุะนิธิกุล)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
รักษาราชการแทน
ผู้อำนวยการกองแผนงานและวิชาการ

(/) บริหารฯ ( ) พัฒนาระบบ ( ) กำหนดฯ
( ) Pre ( ) Post ( ) นโยบายฯ
( ) แผนไทยฯ ( ) โปรดทราบ ( ) โปรดพิจารณา
(/) โปรดแจ้งเวียน ( ) .....

(นางสาวอัญชลี จิตรักนที)
เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
หัวหน้ากลุ่มนโยบายแห่งชาติด้านยา
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักยา

คุณ รัชนีวรรณ
โปรด ☑ แจ้งเวียน
☐ ปิดประกาศ
☐ .....

(นางสาวสุกัญญา ศรลัมภ์)
หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

กองแผนงานและวิชาการ
รับที่ —
วัน 3 ก.ย. 2561
เวลา 11.20

กลุ่มติดตามและประเมินผล
เลขรับ 09181
วันที่ 03 ก.ย. 2561
เวลา 13.46 น.

ห้องรองเลขาธิการฯ (2)
เลขที่รับ 8719
วันที่ 31 ส.ค. 2561
เวลา 09.55 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองแผนงานและวิชาการ กลุ่มติดตามและประเมินผล โทร. ๐ ๒๕๙๐ ๗๒๙๐

ที่ สธ ๑๐๐๔.๐๒/ ๓๐๒๔ **วันที่** ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๑

เรื่อง สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มอบหมายให้กองแผนงานและวิชาการจัดประชุมรับฟังข้อคิดเห็นผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ เมื่อวันอังคารที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑ เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๔.๓๐ น. ณ ห้องประชุมชั้น ๖ อาคาร ๔ ตึกสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา นั้น

ขอเรียนว่ากองแผนงานและวิชาการได้รวบรวมข้อคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ และจัดทำสรุปผลจากการรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยสรุปภาพรวมผู้ประกอบการมีความคิดเห็นว่าสำนักงานฯ มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับการดำเนินงานที่ผ่านมา แต่ยังพบบางประเด็นที่ควรปรับปรุงเพิ่มเช่น ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ด่านหน้า การทำงานตามคู่มือประชาชน การออกใบเสร็จรับเงิน และควรให้ความสำคัญดับการพัฒนาระบบ IT เป็นลำดับต้นๆ รายละเอียดตามเอกสารแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาหากเห็นชอบขอได้โปรดอนุมัติให้เวียนทุกหน่วยงานทราบและดำเนินการปรับแก้ไขในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย จะเป็นพระคุณ

(นางวิมล สุวรรณเกษาวงษ์)
ผู้อำนวยการกองแผนงานและวิชาการ

อนุมัติ

(นายพูลลาภ ฉันทวิจิตรวงศ์)
รองเลขาธิการ ปฏิบัติราชการแทน
เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา
- 3 ก.ย. 2561

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการ
เกี่ยวกับการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ระหว่างวันที่ ๘ – ๒๐ ส.ค.๒๕๖๑

.....

กองแผนงานและวิชาการได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการเกี่ยวกับการให้บริการงานพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการใน ๓ ช่องทาง ได้แก่

ช่องทางที่ ๑ การสัมภาษณ์ผู้ประกอบการเชิงลึกทางโทรศัพท์

ช่องทางที่ ๒ จัดเวทีการประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการฯ

ช่องทางที่ ๓ แบบสอบถาม On line ผ่าน QR Code

ผลการรับฟังความคิดเห็นในแต่ละช่องทางโดยสรุปดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ระหว่างวันที่ ๘ -๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๑ โดยสมาคมผู้ประกอบการกลุ่มต่างๆ เป็นผู้แจ้งชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์มาให้ด้วยวิธี convenience sampling ครอบคลุม ๖ กลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คน โดยรวมมีความเห็นตรงกันว่า อย. มีการพัฒนาที่ดีขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในปีก่อนหน้านี้ แม้ว่าช่วงเปลี่ยนแปลงอาจมีความขัดข้องและสับสนบ้าง แต่ก็เข้าใจ โดยรวมแล้วรู้สึกพึงพอใจมากกับการทำงานของ อย. ในปัจจุบัน แต่ยังพบบางประเด็นที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม เช่น การให้ข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ ณ จุดเดียว ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่ด่านหน้า และระบบ IT (ภาคผนวก ๑)

ช่องทางที่ ๒ : แสดงความคิดเห็นในเวทีการประชุมรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการ เมื่อวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมชั้น ๖ อาคาร ๔ ตึกสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมร่วมทั้งสิ้น ๑๒๙ คน ประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ จำนวน ๗๑ คน ผู้ประกอบการจากสมาคม บริษัทและห้างร้านจำนวน ๔๔ แห่ง/๕๘ คน มีผู้แสดงความคิดเห็นในเวทีการประชุม ทั้งการเสนอด้วยวาจา การเสนอด้วยกระดาษ และส่งแบบความเห็นทาง e-mail โดยสรุปสำนักงานฯ มีการปรับเปลี่ยนที่ดีขึ้นแต่ยังพบบางประเด็นที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ IT เป็นลำดับต้นๆ (ภาคผนวก ๒)

ช่องทางที่ ๓ : แสดงความคิดเห็นผ่าน QR Code ระหว่างวันที่ ๑๔ ส.ค. - ๒๐ ส.ค.๒๕๖๑ โดยเป็นการสำรวจความพึงพอใจและแสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบมีผู้ตอบแบบสำรวจจำนวน ๑๐๗ คน โดยผลสำรวจในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานพิจารณาอนุญาต (หลัง ๗ ส.ค.๖๑) อยู่ในระดับปานกลางคิดเป็นร้อยละ ๖๐.๕ ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ ๐.๘๐ เมื่อเทียบกับความพึงพอใจของการดำเนินงานก่อน ๗ ส.ค.๖๑ (ร้อยละ ๕๙.๗) (ภาคผนวก ๓)

โดยสรุปภาพรวมทั้ง ๓ ช่องทางผู้ประกอบการมีความคิดเห็นเป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือ สำนักงานฯ มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการที่ดีขึ้น แต่ยังพบบางประเด็นที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม ใน ๕ ประเด็นหลัก และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ IT เป็นลำดับต้นๆ รายละเอียดข้อคิดเห็นดังตาราง

ตารางสรุปภาพรวมความคิดเห็นผู้ประกอบการ

ประเด็น	ข้อคิดเห็นผู้ประกอบการ
๑. เจ้าหน้าที่ อย.	<u>ภาพรวม</u> ๑.๑ เจ้าหน้าที่บางท่านให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตร โดยจะให้คืนคำขออย่างเดียว ในกรณีที่ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการ ซึ่งอาจแก้ปัญหานี้โดยการทำเอกสารเป็นรูปภาพเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการทั้งหมดที่เข้าใจง่าย ให้

ประเด็น	ข้อคิดเห็นผู้ประกอบการ
	ผู้ประกอบการศึกษาได้เอง ไม่ต้องถามจากเจ้าหน้าที่ ๑.๒ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและรับเอกสารไม่มีความรู้ความชำนาญ และไม่มีความรู้เรื่องประเภทคำขอ ๑.๓ มีการขอเอกสารมากกว่า check- list ตามคู่มือประชาชน ๑.๔ ยังพบช่องว่างการส่งต่อข้อมูล หรือประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละกอง เช่น กองผลิตภัณฑ์กับศูนย์ข้อมูล <u>ด้านอาหาร</u> ๑.๕ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านอาหารให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง เพราะเวลามาพบเจ้าหน้าที่ ณ กองผลิตภัณฑ์บอกข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกต้อง จึงทำให้เกิดความสับสนและเสียเวลาในทางปฏิบัติ ๑.๖ เจ้าหน้าทีด้านอาหารยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการจัดประเภทอาหารได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ ๑.๗ เจ้าหน้าทีด้านอาหารมีหลักการในการพิจารณาไม่คงที่ เช่น สารอาหารที่เคยพิจารณาแล้ว พอเวลาผ่านไปมายื่นขอกลับไม่อนุญาต ทั้งๆที่สารอาหารนั้นยังอยู่ในระบบออนไลน์ของ อย.อยู่และ dose ก็ไม่ได้เกินจากที่ กม.อาหารกำหนด <u>ด้านยา</u> ๑.๘ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านยา ไม่สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้ ๑.๙ เจ้าหน้าที่ด้านยา พิจารณา GMP Clearance ตรวจเอกสารช้ามาก ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หลายเท่าตัว ส่งผลให้ไม่สามารถขอขึ้นทะเบียนยาได้เพราะต้องรอเอกสารทำให้เกิดความเสียหายโปรดพิจารณาเร่งด่วน <u>ด้านเครื่องสำอาง</u> ๑.๙ เจ้าหน้าที่ด้านเครื่องสำอางยังไม่มีมาตรฐานในการพิจารณาจดแจ้งผลิตภัณฑ์ บางกรณีเจ้าหน้าที่ reject โดยที่ไม่สมเหตุผลทำให้ผู้ประกอบการต้องทำงานซ้ำและเสียค่าธรรมเนียมซ้ำ ควรวางระบบการชี้แจง ๑ ครั้งก่อน reject
๒. ระบบการให้บริการ	<u>ภาพรวม</u> ๒.๑ ควรมี Flowchart แสดงขั้นตอนการมารับบริการจนเสร็จกระบวนการ ติดไว้ที่ด้านหน้า หรือ QRcode ให้สแกนเข้าไป และแยกตามประเภทกระบวนงาน ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากกับผู้ประกอบการมือใหม่ ๒.๒ ควรปรับปรุงกระบวนงานให้เป็นระบบที่ลดการใช้ดุลยพินิจให้มากที่สุด เพราะการไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐานทำให้บริษัทผู้ประกอบการต่างชาติไม่เข้าใจและไม่เชื่อใจการพิจารณาอนุญาตของ อย. ไทย ๒.๓ การทำงานบางกระบวนงานยังไม่เป็นไปตามคู่มือ ๒.๔ การให้คำปรึกษาคาบเกี่ยวยังสับสนไม่ชัดเจน ๒.๕ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่าง อย.กับผู้ประกอบการผ่าน Line official

ประเด็น	ข้อคิดเห็นผู้ประกอบการ
	หรือให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๒.๖ การให้บริการในส่วนกลางกับส่วนภูมภาคไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่นการขอเอกสารประกอบ <u>ที่ OSSC</u> ๒.๗ เบอร์โทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้ หรือบ่อยครั้งไม่มีผู้รับสาย ๒.๘ ศูนย์ให้บริการควรอยู่ชั้น ๑ จะอำนวยความสะดวกมากกว่า และทำให้ไม่เปลืองค่าไฟลิฟต์ ๒.๙ การกดคิวควรพัฒนาเป็นระบบอัตโนมัติทุกช่องบริการและมีระยะเวลารอคอยแจ้งให้ทราบเวลา เพื่อจะได้ไปทำงานอื่นๆได้ ดีกว่าให้นั่งรอนานเป็นชั่วโมง ซึ่งจะช่วยลดความเคียดและลดความกดดันในการรอคอยได้ ๒.๑๐ มีการเพิ่มขั้นตอนการให้บริการมากขึ้นทำให้ใช้เวลานานกว่าเดิมและขึ้นลงหลายชั้น ๒.๑๑ จุดบริการยังไม่จบในสถานที่เดียว ผู้ประกอบการยังต้องไปติดต่อระหว่าง OSSC และหน่วยงานซึ่งเดินระหว่างตึกไกลกว่าเดิม ไม่สะดวก ๒.๑๒ คลินิกการจัดประเภทอาหารให้บริการเฉพาะอังคารและพฤหัส โดยรับคำขอวันละ ๒๕ คำขอจำกัด ๒ เรื่องต่อบริษัท ซึ่งไม่เพียงพออยากให้เพิ่มวันการให้บริการ ๒.๑๓ ช่องทางที่ OSSC เปิดให้สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่านทาง e-mail เมื่อได้ข้อมูลตอบกลับดังกล่าวแล้ว และนำมาติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักอาหารกลับแจ้งว่าไม่ถูกต้องและไม่ยอมรับ จึงทำให้เกิดความสับสนและเสียเวลาในทางปฏิบัติ ๒.๑๔ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น Fax ตู้ ATM เพื่อกดเงินสด ๒.๑๖ ระบบการรับฟังความคิดเห็นในปัจจุบัน อย. ทำได้ดีแล้ว แต่ที่อยากให้เพิ่มเติม คือ การใช้กล่องรับฟังความคิดเห็น โดยควรทิ้งระยะการเปิดไว้ระยะหนึ่ง เช่น อาทิตย์ละครั้ง <u>ที่กองผลิตภัณฑ์</u> ๒.๑๕ การพิจารณาจดแจ้งเครื่องสำอางเกินกว่า ๓ วันทำการ ซึ่งไม่เป็นไปตามคู่มือประชาชน ๒.๑๖ ควรกำหนดเวลารอคอยเกิน ๑๕ นาที เพราะใช้เวลารอพบเจ้าหน้าหน้าที่นาน(๓๐-๔๕ นาที) กว่าจะได้พูดคุย
๓. ระบบการชำระเงิน	๓.๑ หลังจากชำระเงินแล้ว ระบบไม่เปลี่ยนสถานะ เช่น ยื่นขอ ๖๐ รายการ ชำระเรียบร้อยแล้วทั้งหมด แต่ระบบเหมือนทยอยรับเรื่องทำให้ได้เลขช้า พอติดต่อ อย. ส่วนกลาง บอกให้ไปติดต่อ สสจ. พอติดต่อ สสจ.บอกให้ไปติดต่อส่วนกลาง ๓.๒ การจ่ายเงินมี ๒ ช่องทาง คือ เงินสำหรับเข้า อย และเงินเข้าหลวง ซึ่งเกิดความสับสน อยากให้รับการชำระเงินช่องทางเดียว โดย อย.ไปหาวิธีการแยกทีหลังเอง หรือทำรหัสการแยก ๓.๓ ปัจจุบันต้องรอใบเสร็จรับเงิน ๑-๓ วัน ควรสามารถพิมพ์ได้ทันที หรือ ๑ – ๒ ชั่วโมง หรือไม่ควรเกินข้ามวัน

ประเด็น	ข้อคิดเห็นผู้ประกอบการ
	๓.๔ ระบบการจ่ายเงินควรเปิดช่องทางให้สามารถใช้บัตรเครดิตได้ หรืออาจพัฒนา Cooperating card ซึ่งเป็นบัตรแนวใหม่ที่ธนาคารในปัจจุบันทำกับองค์กรในประเทศ โดย อย. อาจพัฒนาความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ อย. จัดทำบัตรเครดิตประเภทนี้เพื่อให้บริษัทมีไว้ใช้จ่ายค่าธรรมเนียน ซึ่งแต่ละปี มีหลายรายการ แล้วธนาคารจะแจ้งยอดมาที่บริษัทเพื่อจ่ายเงินต่อไป
๔. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๑ อย.ทำงานบนระบบ Firefox เวอร์ชั่น ๔.๙ ซึ่งไม่สะดวกกับผู้ประกอบการ เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่มิได้ใช้ระบบดังกล่าว ๔.๒ ระบบ e- submission ยังไม่เสถียร มีความผิดพลาดบ่อยมาก และใช้งานยาก เช่น ผู้ดำเนินการผิด ประเภทอาหารไม่ครบเป็นต้น ถ้ายังไม่พร้อมไม่ควรเปิดให้ใช้งาน ๔.๔ ระบบการจดแจ้งเครื่องสำอางมีปัญหาบ่อยครั้ง บางครั้งมีการปรับปรุงระบบไม่แจ้งผู้ประกอบการล่วงหน้า และปิดวันเสาร์-อาทิตย์ ไม่เป็นไปตามที่ประกาศว่าจะเปิดให้บริการ ๒๔ ชม. ๔.๕ การปรับปรุงระบบล่าช้า เมื่อติดต่อแล้วได้รับการแจ้งจากเจ้าหน้าที่ว่ามี Programmer เพียง ๒-๓ ท่าน ซึ่งต้องทยอยแก้ไข จึงทำให้ยังพบปัญหาเดิมๆ ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข เช่น เพิ่มบรรทัดเพื่อเพิ่มหน่วยงานวิเคราะห์ไม่ได้ License ที่ออกจากระบบ e-submission แสดงข้อมูลไม่ครบ ๔.๖ อยากให้ผู้บริหาร อย.ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ IT เป็นลำดับแรก ๔.๗ การออกแบบระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรออกแบบระบบร่วมกันระหว่าง ศูนย์ IT กองผลิตภัณฑ์ และตัวแทนจากผู้ประกอบการ สามารถให้ความเห็นได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการออกแบบระบบจะช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหลังจาก อย. ได้
๕. อื่นๆ	๕.๑ QR CODE ไม่ตอบโจทย์และเพิ่มภาระให้กับผู้ประกอบการอย่างมากคิดว่าไม่ใช่วิธีแก้ไขปัญหาสินค้าปลอมอย่างที่ อย.เข้าใจ โดย อย.ควร มีการสำรวจในกลุ่มผู้บริโภคที่หลากหลายว่ามีแนวโน้มใช้ QR CODE มากน้อยแค่ไหนก่อนการบังคับใช้ ๕.๒ ก่อนออกประกาศใดๆ ควรเพิ่มคำแนะนำในการปฏิบัติที่ชัดเจนให้ผู้ประกอบการทราบด้วย เพื่อการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง หรือทำ Q&A ๕.๓ เมื่อย้ายตึก OSSC ใหม่ทำให้ไกลจากตึกจอดรถเดิมมาก และที่จอดรถใกล้ตึก OSSC รปภ.ไม่ให้จอด ๕.๔ ข้อมูลและแบบฟอร์มที่ระบุบน website อย. ไม่ update หรือหาไม่เจอ ดังนั้นควรลงข้อมูลใน website ให้เห็นได้ง่ายขึ้น ๕.๖ การแจ้งข่าวของ อย. ส่วนใหญ่กระชั้นชิดมาก และมีช่องทางไม่หลากหลาย จึงทำให้การสื่อสารไม่ทั่วถึง

กลุ่มติดตามและประเมินผล ๗๒๙๐

ภาคผนวก

- ภาคผนวก 1 : สรุปประเด็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์
- ภาคผนวก 2 : สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการ ณ ห้องประชุม ชั้น 6 อาคาร 4 ตึกสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ภาคผนวก 3 : สรุปความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการพิจารณาอนุญาตของ อย.

ภาคผนวกที่ ๑

สรุปประเด็นการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (ฉบับเต็ม)

กระบวนการเก็บข้อมูล

กองแผนงานและวิชาการ ได้สำรวจความคิดเห็นของผู้ประกอบการด้วยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยสมาคมผู้ประกอบการกลุ่มต่างๆ เป็นผู้แจ้งชื่อผู้ถูกสัมภาษณ์มาให้ ด้วยวิธี convenience sampling ซึ่งได้รายชื่อผู้ประกอบการที่ครอบคลุมทั้ง ๖ กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ อย. ดูแล จำนวนทั้งสิ้น ๑๔ คน โดยระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ วันที่ ๘-๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๑ รายละเอียดมีดังต่อไปนี้

ผลการเก็บข้อมูล ผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปประเด็นที่ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่พนักงาน

๑. เจ้าหน้าที่บางคนที่ทาง อย. Outsource มาเพื่อตรวจสอบและรับเอกสารไม่มีความรู้ความชำนาญ

๒. เจ้าหน้าที่ด้านหน้าไม่มีความรู้เรื่องประเภทคำขอ ต้องเดินเข้าไปถามเจ้าหน้าที่ด้าน บางกรณีสื่อสารผิด ต้องเดินกลับไปมาหลายรอบ ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เป็นมานั่งเป็นที่ปรึกษาด้านหน้าคอยช่วยเหลือเฉพาะกรณีผู้ประกอบการมือใหม่ต้องการคำปรึกษาเป็นกรณีพิเศษ

๓. เจ้าหน้าที่บางคนมีกริยาไม่ดี เพราะมีหน้างานเยอะแล้วต้องพูดซ้ำๆ ในกรณีที่ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการ โดยอาจแก้ปัญหานี้โดยการทำเอกสารเป็นรูปภาพเกี่ยวกับขั้นตอนกระบวนการทั้งหมดที่เข้าใจง่าย ให้ผู้ประกอบการศึกษาได้เอง ไม่ต้องถามจากเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการ

๑. ควรมี Flowchart แสดงขั้นตอนการมารับบริการประเภทต่างๆ ติดไว้ที่ด้านหน้า หากมีหลายกระบวนงานอาจทำเป็นแผนพับ หรือ QRcode ให้สแกนเข้าไปเพื่อดูแยกตามประเภทกระบวนงาน ที่ตรงกับประเภทคำขอของผู้ประกอบการรายนั้นๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างมากกับผู้ประกอบการมือใหม่ได้ทราบว่าต้องมารับบริการที่ส่วนไหน และต้องเดินไปส่วนไหนต่อไปบ้างจนเสร็จกระบวนการ

๒. ควรปรับปรุงกระบวนงานให้เป็นระบบที่ลดการใช้ดุลยพินิจหรือความเห็นของเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุด ทุกขั้นตอนในกระบวนงานควรออกแบบมาเป็นวิธีปฏิบัติที่ทุกคนต้องทำตามเป็นมาตรฐานเหมือนกัน ไม่สามารถใช้ความเห็นส่วนตัวได้ การที่ไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐานทำให้บริษัทผู้ประกอบการต่างชาติไม่เข้าใจและไม่เชื่อใจการพิจารณาอนุญาตของ อย ไทย ซึ่งจะมีผลต่อภาพลักษ์ของประเทศด้วย

๓. การทำงานบางกระบวนงานยังไม่เป็นไปตามคู่มือ เช่นบางกระบวนงานอาจดำเนินการช้ากว่าในคู่มือก็ขอให้ปรับปรุง แต่บางกระบวนงานก็พบว่าดำเนินการเร็วกว่าในคู่มือ ซึ่งก็ขอชื่นชม

๔. ระบบการจ่ายเงินควรเปิดช่องทางให้สามารถใช้บัตรเครดิตได้ หรืออาจพัฒนา Cooperating card ซึ่งเป็นบัตรแนวใหม่ที่ธนาคารในปัจจุบันทำกับองค์กรในประเทศ โดย อย. อาจพัฒนาความร่วมมือระหว่างธนาคารกับ อย. จัดทำบัตรเครดิตประเภทนี้ เพื่อให้บริษัทมีไว้ใช้จ่ายค่าธรรมเนียม ซึ่งแต่ละปี มีหลายรายการแล้วธนาคารจะแจ้งยอดมาที่บริษัทเพื่อจ่ายเงินต่อไป

๕. ผู้ประกอบการสับสนที่ระบบการจ่ายเงินมี ๒ ช่องทาง คือ เงินสำหรับเข้า อย และ เงินเข้าหลวง ทั้งนี้อยากให้เจ้าหน้าที่ไปแยกเองทีหลังว่าเงินส่วนนี้เข้า อย หรือเข้าหลวง โดยผู้ประกอบการจ่ายทีเดียวจะสะดวกมากกว่า

๖. อย. ไม่ควรเก็บค่าใช้จ่ายในการตรวจเอกสาร ผู้ประกอบการมองว่าแค่เป็นการตรวจสอบเอกสารไม่จำเป็นต้องเก็บแพงขนาดนั้น โดยเปรียบเทียบกับบริการตรวจเอกสารเพื่อทำวีซ่า โดยกรณีที่เอกสารไม่ครบก็แค่กลับไปเตรียมใหม่ ไม่ต้องจ่ายเงิน

๗. การเก็บค่าใช้จ่ายของ อย สูงเกินไป สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย ยกตัวอย่างเช่น กระบวนการยื่นเอกสาร หากเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ซึ่งไม่มีประสบการณ์หากต้องแก้ไขหลายรอบ ก็ต้องเสียค่าใช้จ่ายหลายครั้ง รวมแล้วคงเป็นเงินจำนวนมาก ทำให้บั่นทอนกำลังใจในการสร้างธุรกิจ

ด้านสถานที่

๑. การทำงานยังอยู่แยกตึกกัน ผู้ประกอบการต้องแบกเอกสารจำนวนมากเดินไปมาข้ามตึก ซึ่งจะเป็นปัญหาในวันที่ฝนตก เพราะทำให้เอกสารเสียหาย เนื่องจากไม่มีทางเดินเชื่อมระหว่างตึก

๒. ผู้ประกอบการต้องจ่ายเงินค่าประเมินที่เคาเตอร์จ่ายเงิน ตึก ๖ ก่อน ที่จะเดินมาที่กองผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ตึก ๓ หากพบว่าเอกสารมีปัญหา ยังไม่สามารถทำการประเมินได้ ต้องเดินกลับมาที่ ตึก ๖ อีกครั้ง เพื่อขอคืนเงิน

๓. ที่อาคาร ๖ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติมคือ ๑) Fax กรณีที่ผู้ประกอบการเตรียมเอกสารไม่ครบแล้ว ต้องการให้ทางบริษัท Fax เอกสารมาให้เพิ่มเติม ๒) ตู้ ATM เพื่อกดเงินสด กรณีที่เตรียมมาจ่ายค่าธรรมเนียมไม่พอ เนื่องด้วยการเดินข้ามตึกจะเป็นอุปสรรคมากในวันที่ฝนตก

๔. ที่อาคารกองผลิตภัณฑ์ พบว่าที่นั่งสำหรับผู้ประกอบการยังมีความคับแคบ โดย อย ก็มีการจัดที่นั่งให้เพิ่มเติมที่ระเบียงด้านหน้าของของผลิตภัณฑ์ โดยถ้าเป็นหน้าฝนก็จะถูกฝนสาด ถ้าเป็นหน้าร้อนก็จะร้อนมาก อยากให้มีพัดลมบริการ เนื่องจากบางครั้งต้องใช้เวลานานเพื่อกรอกเอกสาร

ด้านการแจ้งข้อมูลข่าวสาร

๑. ข้อมูลและแบบฟอร์มที่ระบุบน website อย. ไม่ update อยากให้ อย. ให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เผยแพร่บน website มากกว่านี้ เพราะเป็นแหล่งข้อมูลหลักที่ผู้ประกอบการใช้ประโยชน์

๒. บางกรณีพบว่า อย มีการ upload เอกสารใหม่แล้ว แต่ผู้ประกอบการหาไม่เจอ แล้วก็ download เอกสารมาผิดฉบับ จึงขอให้ อย. พิจารณาการลงข้อมูลใน website ให้เห็นได้ง่ายขึ้น

๓. การแจ้งข่าวของ อย. ส่วนใหญ่กระชั้นชิดมาก หลายครั้งที่ อย. มีการเปลี่ยนแปลงกระบวนงาน แต่ผู้ประกอบการไม่ทราบล่วงหน้า หรือทราบในระยะเวลาประชิด ทำให้ปรับแก้เอกสารไม่ทัน

๔. การแจ้งข่าวของ อย. มีช่องทางจำกัด เคยพบกรณีที่ อย. แจ้งข้อมูลมาทาง Fax และ อย. ไม่ได้โทรบอก ปรากฏว่าบริษัทไม่ทราบเรื่อง เนื่องจากช่วงเวลาดังกล่าว Fax มีปัญหา หรือแม้ทาง email ก็อาจไปอยู่ใน spam ดังนั้นไม่ควรติดต่อผ่านช่องทางเดียว

๕. การแจ้งข่าวของ อย. ไม่ถึงผู้ประกอบการทุกคน อยากให้ อย. ใช้ช่องทางการสื่อสารที่สามารถส่งตรงถึงระดับบุคคลด้วย โดยเฉพาะคนที่อยู่ต่างจังหวัด ไม่ได้มีโอกาสมาร่วมอบรมชี้แจงที่ส่วนกลาง โดยช่องทางสื่อสารที่เสนอ เช่น email หรือ Line ขณะนี้บางผลิตภัณฑ์มี Line กลุ่ม แต่บางผลิตภัณฑ์ไม่มี ซึ่ง

ผู้ประกอบการจะติดตามข่าวสารผ่านสมาคมที่เกี่ยวข้องซึ่งก็จะมีการแจ้งข่าวของ อย เป็นระยะ แต่คงจะดีกว่าถ้า อย. จะสร้างช่องทางสื่อสารกับผู้ประกอบการแต่ละรายโดยตรงขึ้นมาเอง โดยอาจแยกกลุ่มผู้ประกอบการตามประเภทงาน เพื่อไม่ให้ได้รับข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องเยอะเกินไป แต่ควรแยกเป็นข้อมูลเฉพาะกลุ่มนั้นๆ

ด้านช่องทางการรับฟังความเห็น

๑. ระบบการรับฟังความคิดเห็นในปัจจุบัน อย. ทำได้ดีแล้ว แต่ที่อยากให้เพิ่มเติม คือ การใช้กล่องรับฟังความคิดเห็น โดยควรทิ้งระยะการเปิดไว้ระยะหนึ่ง เช่น อาทิตย์ละครั้ง เพราะหากเปิดกล่องในวันเดียวกันอาจรู้ว่าคนเขียนคือใคร มาจากบริษัทอะไร เจ้าหน้าที่ควรมีป้ายชื่อติดตัว และป้ายชื่อที่โต๊ะทำงาน โดยกรณีที่เจ้าหน้าที่คนใดบริการไม่ดี ผู้ประกอบการก็สามารถเขียนแสดงความเห็นแบบระบุรายคนได้

๒. ผู้ประกอบการแจ้งว่า เคยไปพูดแสดงความเห็นที่กระทรวงพานิชย์แล้วกล่าวถึงการทำงานของ อย. หลังจากนั้นปรากฏว่ามีเจ้าหน้าที่ อย. โทรมาที่บริษัทเพื่อตำหนิตนที่ให้ความเห็นดังกล่าวไป จึงขอความอนุเคราะห์ว่าการเก็บข้อมูลความเห็นของหน่วยงานรัฐ โปรดอย่าระบุชื่อหรือบริษัทของผู้ให้ข้อมูล และถ้าผู้ประกอบการเข้าใจประเด็นผิดไปก็ไม่ควรตำหนิ แต่อยากให้มองว่าอาจมีปัญหาที่ระบบการสื่อสารที่ทำให้เข้าใจผิดกัน และต้องร่วมมือกันแก้ไขในเชิงสร้างสรรค์จะดีกว่า

ด้าน E services

๑. การออกแบบระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรออกแบบระบบร่วมกันระหว่าง ศูนย์ IT กองผลิตภัณฑ์ และตัวแทนจากผู้ประกอบการ การที่เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ระบบ (ผู้ประกอบการ) สามารถให้ความเห็นได้ตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการออกแบบระบบจะช่วยลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นหลังจาก อย. ได้ลงทุนกับระบบแล้ว ซึ่งถ้าพบปัญหาในระยะหลังจะแก้ไขได้ยาก และต้องทนใช้ระบบที่เป็นปัญหาต่อไประยะยาว

๒. ควรมีการขยายบริการ e-submission ให้ครอบคลุมหลายกระบวนงานมากขึ้น เช่น การขอ cpp ซึ่งสามารถขอแบบ e-submission ได้ในผลิตภัณฑ์วัตถุเสพติด แต่ผลิตภัณฑ์ยา ยังขอไม่ได้ นอกจากนี้ยังพบว่าระบบ E-tracking ยังไม่สมบูรณ์ คือยังไม่สามารถตามดูข้อมูลได้ครบทุกส่วน

๓. กรณีการเปลี่ยนสูตรเครื่องสำอาง แต่ผู้ประกอบการต้องการใช้ชื่อ brand เดิม พบว่าผู้ประกอบการต้องยกเลิกเลขเดิมก่อน เพื่อเปลี่ยนสูตรใหม่ ในขณะที่ในตลาดยังคงมีผลิตภัณฑ์สูตรเก่าขายอยู่ ซึ่งถ้าผู้ซื้อสินค้านำเลขผลิตภัณฑ์สูตรเก่าที่ขายในตลาด ไปตรวจเลข อย. ก็จพบว่าสินค้านี้ถูกยกเลิกไป ก็จะทำให้ผู้ประกอบการเสียชื่อเสียงว่าขายสินค้าที่ถูกยกเลิกไปแล้ว ซึ่งเป็นไปได้ยากที่จะเก็บสินค้าที่กระจายไปแล้ว

๔. ผู้ประกอบการระบุข้อพึงระวังของระบบ E-submission ว่า แม้ว่าระบบนี้จะอำนวยความสะดวก แต่ก็มีผลเสียบางประเด็นกับผู้ประกอบการ เนื่องจากการส่งเอกสารผ่านระบบ E-submission ผู้ประกอบการต้องใช้เวลาในการรอผลการตรวจเอกสารหลายวัน กว่าจะได้รับคำตอบ ซึ่งก็นับว่าเสียผลประโยชน์ทางธุรกิจมากกว่าการมารับบริการที่ อย. ซึ่งได้พบกับเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารให้เสร็จในวันดังกล่าวเลย และถ้าพบว่าเอกสารมีปัญหาก็จะได้รีบแก้ไขเลย ไม่ต้องรอตอบกลับไปมาทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ บางทีมีข้อสงสัยอยากถามเพิ่มเติม ก็ต้องรอเวลาตอบกลับอีกหลายวัน จึงมีข้อเสนอให้ อย. ควรมีคงไว้สองทางเลือก คือมีทั้งระบบเก่า และ ระบบ E submission ให้ผู้ประกอบการเลือกใช้ตามความต้องการ

ผลเปรียบเทียบการทำงานที่ผ่านมา

เมื่อเปรียบเทียบผลการทำงานของ อย. โดยรวมผู้ประกอบการมีความเห็นตรงกันว่ามีการพัฒนาขึ้นมาก เมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในปีก่อนหน้านี้ แม้ว่าช่วงเปลี่ยนแปลงอาจมีความขัดข้องและสับสนบ้าง แต่ผู้ประกอบการก็เข้าใจ โดยรวมแล้วรู้สึกพึงพอใจมากกับการทำงานของ อย. ในปัจจุบัน

ข้อจำกัดในการเก็บข้อมูล

การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ มีข้อจำกัดหลายประการ ดังนี้ (๑) ด้วยข้อจำกัดด้านเวลา กองแผนงานและวิชาการจึงจำเป็นต้องใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์แทนการสัมภาษณ์แบบคุยกันแบบพบหน้า ซึ่งทำให้ในระหว่างการสัมภาษณ์ไม่มีโอกาสได้สังเกตสีหน้าและภาษากายของผู้ให้สัมภาษณ์เพื่อเก็บข้อมูลที่ละเอียดถึงความรู้สึกลึกๆของผู้ให้สัมภาษณ์ เช่น ประเด็นปัญหาไหนที่ผู้ให้สัมภาษณ์ดูซีเรียสจริงจัง ประเด็นปัญหาไหนเป็นแค่การบ่นเรื่อยเปื่อย (๒) จากการฟังข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์พบว่า โดยมีข้อมูลบางส่วนได้รับฟังจากผู้อื่นมาแต่ไม่ใช่ประสบการณ์ตรง บางกรณีเป็นการคาดการณ์เอง จึงอาจให้ข้อมูลที่คลาดเคลื่อนได้ หรืออาจไม่ตรงตามความเป็นจริงได้

สรุปผลการรับฟังความคิดเห็นผู้ประกอบการ
ณ ห้องประชุมชั้น ๖ อาคาร ๔ ตึกสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
เมื่อวันที่ ๑๔ ส.ค.๒๕๖๑

.....

ผู้เข้าร่วมประชุมร่วมทั้งสิ้น ๑๒๙ คน ประกอบด้วยผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานฯ จำนวน ๗๑ คน ผู้ประกอบการจากสมาคม บริษัทและห้างร้านจำนวน ๔๔ แห่ง/๕๘ คน โดยกองแผนงานและวิชาการได้เปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น ๒ ช่องทาง คือ

๑. แสดงความคิดเห็นล่วงหน้าผ่านแบบแสดงความคิดเห็นและส่งกลับทางเมล์ก่อนวันประชุม

๒. แสดงความคิดเห็นในเวทีการประชุม

ผลการรับฟังความคิดเห็นในแต่ละช่องทางโดยสรุปดังนี้

ช่องทางที่ ๑ : แสดงความคิดเห็นล่วงหน้าผ่านแบบแสดงความคิดเห็นและส่งกลับทางเมล์ก่อนวันประชุม โดยมีผู้ส่งแบบแสดงความคิดเห็นล่วงหน้าผ่านทาง e-mail จำนวน ๗ แห่ง ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าสำนักงานฯ มีการดำเนินการดีขึ้นเมื่อเทียบกับที่ผ่านมาใน ๓ ประเด็น คือ (๑) เจ้าหน้าที่ (๒) ระบบการบริการ (๓) ระบบการชำระเงิน อย่างไรก็ตาม มีสิ่งที่ควรพัฒนาต่อไปได้แก่ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งมีความเห็นว่าระบบยังไม่เสถียร

ช่องทางที่ ๒ : แสดงความคิดเห็นในเวทีการประชุม ทั้งการเสนอด้วยวาจา และการเสนอด้วยกระดาษ มีผู้แสดงความคิดเห็นในเวทีการประชุม โดยสรุปสำนักงานฯ มีการปรับเปลี่ยนที่ดีขึ้นแต่ยังพบบางประเด็นที่ควรปรับปรุงเพิ่มเติม และควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบ IT เป็นลำดับต้นๆ รายละเอียดดังตาราง

ประเด็น	ข้อคิดเห็นผู้ประกอบการ
๑. เจ้าหน้าที่ อย.	<u>ภาพรวม</u> ๑.๑ เจ้าหน้าที่ยังให้บริการด้วยความไม่เป็นมิตรจะให้คืนคำขออย่างเดียว ๑.๒ เจ้าหน้าที่มีการขอเอกสารมากกว่า check- list ตามคู่มือประชาชน ๑.๓ ยังพบช่องว่างการส่งต่อข้อมูล หรือประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละกองเช่น เจ้าหน้าที่กองผลิตภัณฑ์กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลฯ <u>ด้านอาหาร</u> ๑.๔ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านอาหาร ให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง เพราะเวลามาพบเจ้าหน้าที่ ณ กองผลิตภัณฑ์บอกข้อมูลดังกล่าวไม่ถูกต้อง จึงทำให้เกิดความสับสนและเสียเวลาในทางปฏิบัติ ๑.๕ เจ้าหน้าที่ด้านอาหาร ยังไม่มีความเชี่ยวชาญในการจัดประเภทอาหารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน ส่วนใหญ่พบว่าเป็นเจ้าหน้าที่บรรจุใหม่ ๑.๖ เจ้าหน้าที่ด้านอาหารมีหลักการในการพิจารณาไม่คงที่ เช่น สารอาหารที่เคยพิจารณาแล้ว พอเวลาผ่านไปมายื่นขอกลับไม่อนุญาต ทั้งๆที่สารอาหารนั้นยังอยู่ในระบบออนไลน์ของ อย.อยู่และ dose ก็ไม่ได้เกินจากที่ กม.อาหารกำหนด <u>ด้านยา</u> ๑.๗ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ด้านยา ไม่สามารถตอบคำถามเบื้องต้นได้

ประเด็น	ข้อคิดเห็นผู้ประกอบการ
	๑.๘ เจ้าหน้าที่ด้านยา พิจารณา GMP Clearance ตรวจเอกสารช้า ไม่เป็นไปตามเวลาที่กำหนดหลายเท่าตัว ส่งผลให้ไม่สามารถขอขึ้นทะเบียนยาได้เพราะต้องรอเอกสารทำให้เกิดความเสียหายโปรดพิจารณาเร่งด่วน <u>ด้านเครื่องสำอาง</u> ๑.๙ เจ้าหน้าที่ด้านเครื่องสำอางยังไม่มีมาตรฐานในการพิจารณาจดแจ้งผลิตภัณฑ์ บางกรณีเจ้าหน้าที่ reject โดยที่ไม่สมเหตุผลทำให้ผู้ประกอบการต้องทำงานซ้ำและเสียค่าธรรมเนียมซ้ำ ควรวางระบบการชี้แจง ๑ ครั้งก่อน reject
๒. ระบบการให้บริการ	<u>ภาพรวม</u> ๒.๑ การให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์คาบเกี่ยวยังสับสนไม่ชัดเจน ๒.๒ ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่าง อย.กับผู้ประกอบการ ผ่าน Line official หรือให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ ๒.๓ การให้บริการในส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่นการขอเอกสารประกอบ <u>ที่ OSSC</u> ๒.๔ เบอร์โทรศัพท์ไม่สามารถติดต่อได้ หรือบ่อยครั้งไม่มีผู้รับสาย ๒.๕ ศูนย์ให้บริการควรอยู่ชั้น ๑ จะอำนวยความสะดวกมากกว่า และทำให้ไม่เปลืองค่าไฟลิฟต์ ๒.๖ การกดคิวควรพัฒนาเป็นระบบอัตโนมัติทุกช่องบริการและมีระยะเวลารอคอยแจ้งให้ทราบเวลา เพื่อจะได้ไปทำงานอื่นๆได้ ดีกว่าให้นั่งรอนานเป็นชั่วโมง ซึ่งจะช่วยลดความเคียดและลดความกดดันในการรอคอยได้ ๒.๗ มีการเพิ่มขั้นตอนการให้บริการมากขึ้นทำให้ใช้เวลานานกว่าเดิมและขึ้นลงหลายชั้น ๒.๘ จุดบริการยังไม่จบในสถานที่เดียว ผู้ประกอบการยังต้องไปติดต่อระหว่าง OSSC และหน่วยงานซึ่งเดินระหว่างตึกไกลกว่าเดิม ไม่สะดวก ๒.๙ คลินิกการจัดประเภทอาหารให้บริการเฉพาะอังคารและพฤหัส โดยรับคำขอวันละ ๒๕ คำขอจำกัด ๒ เรื่องต่อบริษัท ซึ่งไม่เพียงพออยากให้เพิ่มวันการให้บริการ ๒.๑๐ ช่องทางที่ OSSC เปิดให้สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ผ่านทาง e-mail เมื่อได้ข้อมูลตอบกลับดังกล่าวแล้ว และนำมาติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักอาหารกลับแจ้งว่าไม่ถูกต้องและไม่ยอมรับ จึงทำให้เกิดความสับสนและเสียเวลาในทางปฏิบัติ <u>ที่กองผลิตภัณฑ์</u> ๒.๑๑ การพิจารณาจดแจ้งเครื่องสำอางเกินกว่าระยะเวลา ๓ วันทำการ ๒.๑๒ ควรกำหนดเวลารอคอยไม่เกิน ๑๕ นาที เพราะใช้เวลารอพบเจ้าหน้าที่นาน (๓๐- ๔๕ นาที) กว่าจะได้พูดคุย

ประเด็น	ข้อคิดเห็นผู้ประกอบการ
๓. ระบบการชำระเงิน	๓.๑ หลังจากชำระเงินแล้ว ระบบไม่เปลี่ยนสถานะ เช่น ยื่นขอ ๖๐ รายการ ชำระเรียบร้อยแล้วทั้งหมด แต่ระบบเหมือนทยอยรับเรื่องทำให้ได้เลขช้า พอติดต่อ อย.ส่วนกลาง กลับให้ไปติดต่อ สสจ. พอติดต่อ สสจ.กลับให้ไปติดต่อส่วนกลาง จึงทำให้สับสนว่าควรติดต่อที่ไหน ๓.๒ ปัจจุบันต้องรอในเสร็จรับเงิน ๑-๓ วัน ควรสามารถพิมพ์ได้ทันทีหรือ ๑ – ๒ ชั่วโมงหรือไม่ควรข้ามวัน
๔. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	๔.๑ อย.ทำงานบนระบบ Firefox เวอร์ชั่น ๔.๙ ซึ่งคิดว่าไม่สะดวกกับผู้ประกอบการ เพราะผู้ประกอบการส่วนใหญ่มิได้ใช้ระบบดังกล่าว ๔.๒ ระบบ e- submission ยังไม่เสถียร มีความผิดพลาดบ่อยมาก และใช้งานยาก เช่นผู้ดำเนินการผิด ประเภทอาหารไม่ครบเป็นต้น ถ้ายังไม่พร้อมไม่ควรเปิดให้ใช้งาน ๔.๓ ระบบการสืบค้นข้อมูลบน Skynet พบความผิดพลาด เช่น ผู้ประกอบการสืบค้นไม่พบ แจ้งสำนักยาสืบค้นไม่พบ แต่กลุ่มสมุนไพรสืบค้นพบข้อมูล ๔.๔ ระบบการจดแจ้งเครื่องสำอางมีปัญหาบ่อยครั้ง บางครั้งมีการปรับปรุงระบบไม่แจ้งผู้ประกอบการล่วงหน้าและมีปิดวันเสาร์-อาทิตย์ ไม่เป็นไปตามที่ประกาศว่าจะเปิดให้บริการ ๒๔ ชม. ๔.๕ การปรับปรุงระบบล่าช้า แจ้งว่ามี Programmers เพียง ๒-๓ คนเท่านั้น ต้องทยอยแก้ไข จึงทำให้ยังพบปัญหาเดิมๆ ที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข เช่นเพิ่มบรรทัดเพื่อเพิ่มหน่วยงานวิเคราะห์ ซึ่งเรื่องระบบเป็นเรื่องใหญ่สำหรับการให้บริการหากจะเป็น อย. ๔.๐ ดังนั้นควรต้องให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา
๕. อื่นๆ	๕.๑ QR CODE ไม่ตอบโจทย์และเพิ่มภาระให้กับผู้ประกอบการอย่างมากคิดว่าไม่ใช่วิธีแก้ไขปัญหาสินค้าปลอมอย่างที่ อย.เข้าใจ โดย อย.ควร มีการสำรวจในกลุ่มผู้บริโภคที่หลากหลายว่ามีแนวโน้มใช้ QR CODE มากน้อยแค่ไหนก่อนการบังคับใช้ ๕.๒ ก่อนออกประกาศใดๆ ควรเพิ่มคำแนะนำในการปฏิบัติที่ชัดเจนให้ผู้ประกอบการทราบด้วย เพื่อการปฏิบัติได้อย่างถูกต้องหรือทำ Q&A ๕.๓ เมื่อย้ายตึก OSSC ใหม่ทำให้ไกลจากตึกจอดรถเดิมมาก และที่จอดรถใกล้ตึก OSSC รปภ.ไม่ให้จอด

กลุ่มติดตามและประเมินผล โทร: ๗๒๙๐

tprasertsarn@gmail.com ▾

Edit this form

109 responses

View all responses Publish analytics

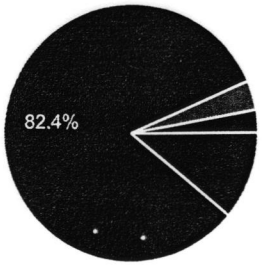
Summary

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

1. เพศ

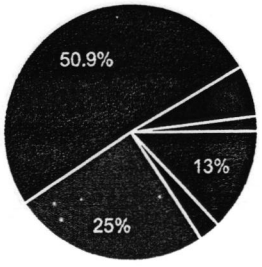
ชาย	**29**	26.6%
หญิง	**80**	73.4%

2. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม



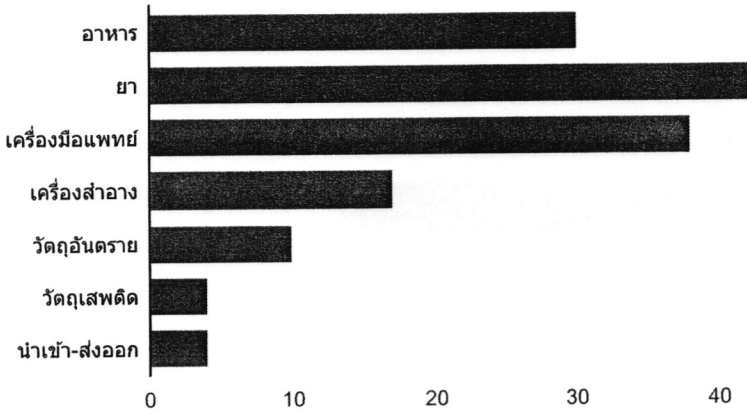
เจ้าของกิจการ	**12**	11.1%
พนักงาน	**89**	82.4%
ผู้รับยื่นคำขออิสระ	**4**	3.7%
Other	**3**	2.8%

3. กิจการหลักของธุรกิจ



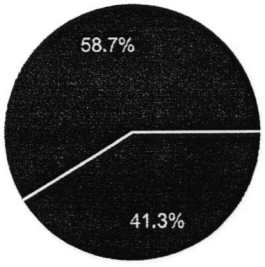
ผลิตเพื่อขายในประเทศ	14	13%
ผลิตเพื่อส่งออก	3	2.8%
ผลิตเพื่อขายและส่งออก	27	25%
นำเข้า	55	50.9%
จำหน่าย	7	6.5%
Other	2	1.9%

4. ครั้งนี้ ท่านใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใด



อาหาร	30	27.5%
ยา	43	39.4%
เครื่องมือแพทย์	38	34.9%
เครื่องสำอาง	17	15.6%
วัตถุอันตราย	10	9.2%
วัตถุเสพติด	4	3.7%
นำเข้า-ส่งออก	4	3.7%

5. ขณะนี้ หรือครั้งล่าสุดท่านกำลังใช้บริการอยู่ที่จุดใด



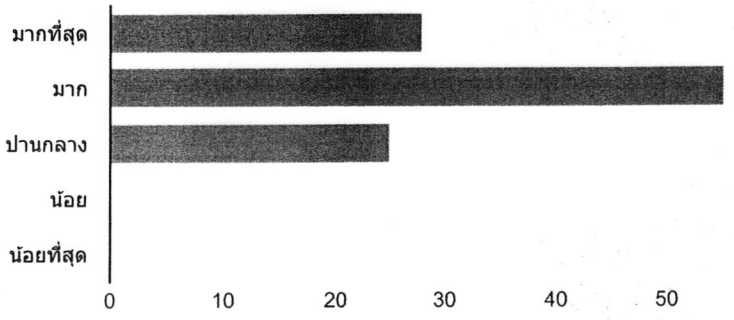
ศูนย์ OSSC	45	41.3%
สำนัก/กอง	64	58.7%

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการประสิทธิภาพให้บริการของ อย.

ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ให้บริการ [1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]

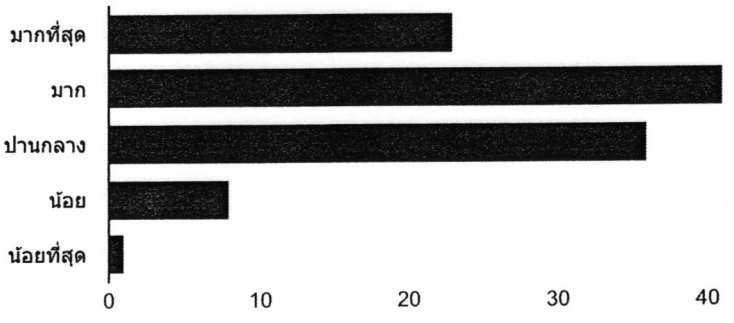
มากที่สุด	19	17.4%
มาก	37	33.9%
ปานกลาง	40	36.7%
น้อย	11	10.1%
น้อยที่สุด	2	1.8%

การแต่งกายที่เหมาะสม [1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]



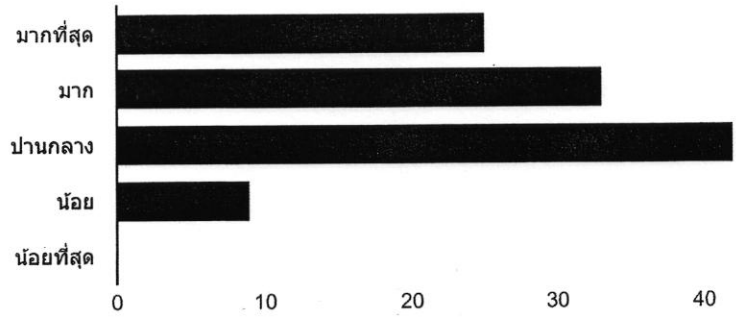
มากที่สุด	28	25.9%
มาก	55	50.9%
ปานกลาง	25	23.1%
น้อย	0	0%
น้อยที่สุด	0	0%

การเต็มใจให้บริการ [1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]



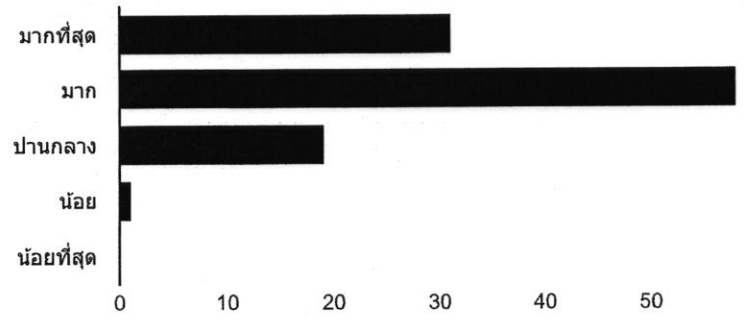
มากที่สุด	23	21.1%
มาก	41	37.6%
ปานกลาง	36	33%
น้อย	8	7.3%
น้อยที่สุด	1	0.9%

ให้ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง [2. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]



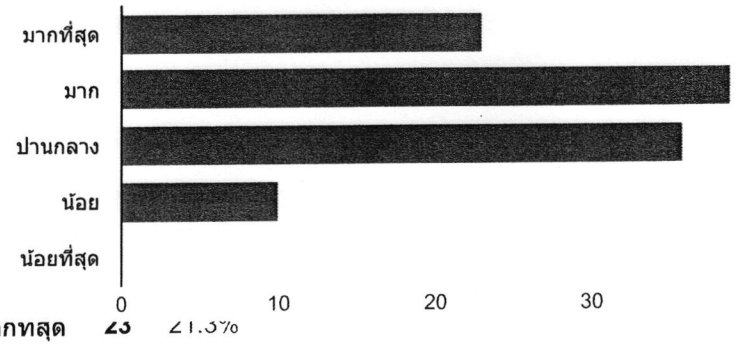
มากที่สุด	25	22.9%
มาก	33	30.3%
ปานกลาง	42	38.5%
น้อย	9	8.3%
น้อยที่สุด	0	0%

ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติงาน [2. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]



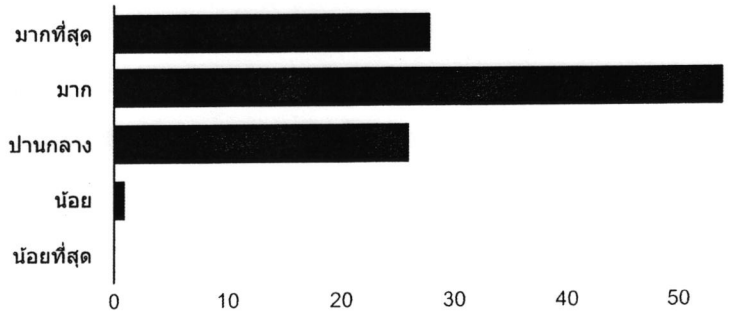
มากที่สุด	31	28.4%
มาก	58	53.2%
ปานกลาง	19	17.4%
น้อย	1	0.9%
น้อยที่สุด	0	0%

ให้คำแนะนำ/ปรึกษาที่เป็นประโยชน์ [2. คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ]



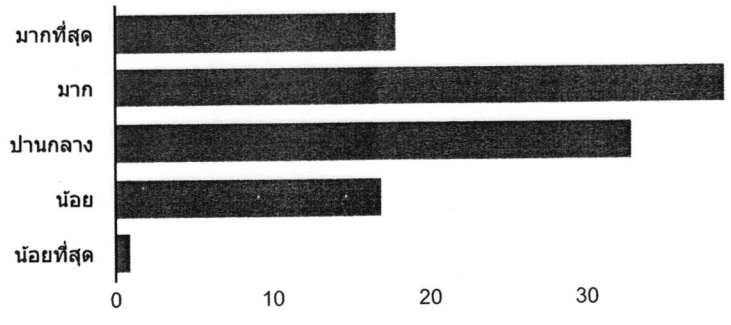
มากทสุด	**23**	21.3%
มาก	**39**	36.1%
ปานกลาง	**36**	33.3%
น้อย	**10**	9.3%
น้อยที่สุด	**0**	0%

การให้บริการตามลำดับคิว [3. กระบวนการให้บริการที่ Counter service/ สำนัก-กองต่างๆ]



มากที่สุด	**28**	25.7%
มาก	**54**	49.5%
ปานกลาง	**26**	23.9%
น้อย	**1**	0.9%
น้อยที่สุด	**0**	0%

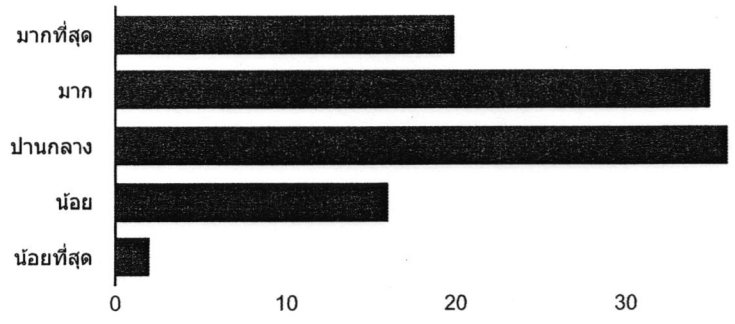
ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ [3. กระบวนการให้บริการที่ Counter service/ สำนัก-กองต่างๆ]



มากที่สุด	**18**	16.7%

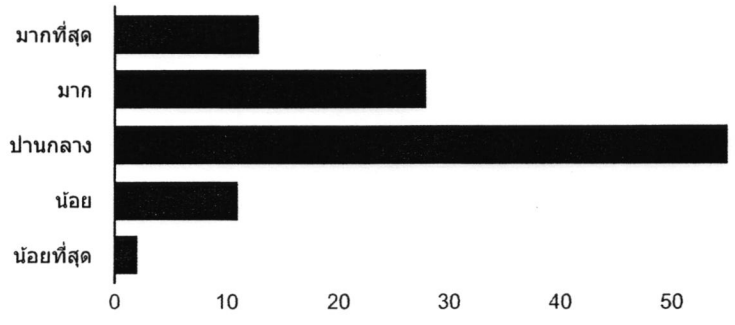
มาก	**39**	36.1%
ปานกลาง	**33**	30.6%
น้อย	**17**	15.7%
น้อยที่สุด	**1**	0.9%

ระยะเวลาแล้วเสร็จเป็นไปตามที่แจ้งไว้ [3. กระบวนการให้บริการที่ Counter service/ สำนัก-กองต่างๆ]



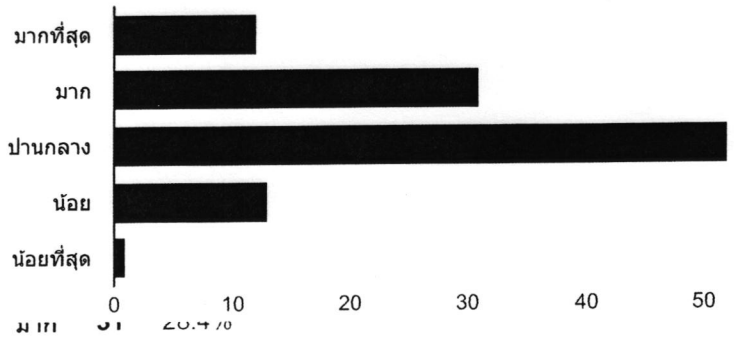
มากที่สุด	**20**	18.3%
มาก	**35**	32.1%
ปานกลาง	**36**	33%
น้อย	**16**	14.7%
น้อยที่สุด	**2**	1.8%

ระบบงานเข้าใจง่าย [4. การใช้บริการ e-service]



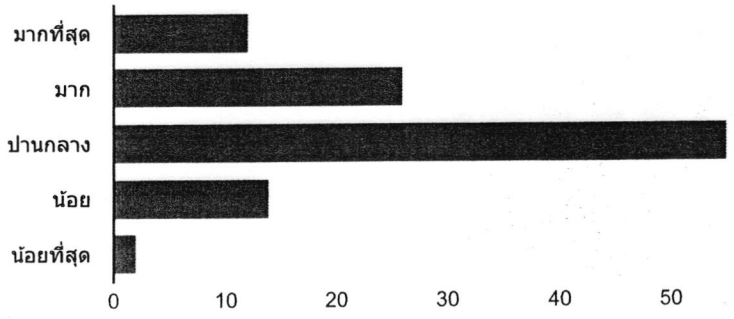
มากที่สุด	**13**	11.9%
มาก	**28**	25.7%
ปานกลาง	**55**	50.5%
น้อย	**11**	10.1%
น้อยที่สุด	**2**	1.8%

ระบบใช้งานง่าย (user friendly) [4. การใช้บริการ e-service]



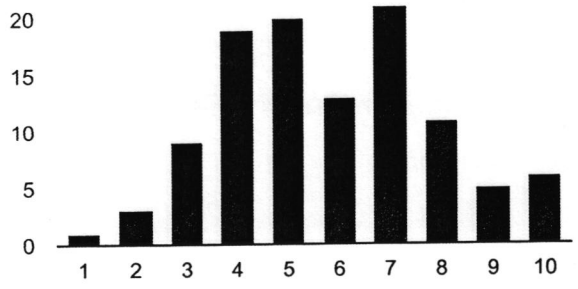
มาก	31	25.4%
ปานกลาง	**52**	47.7%
น้อย	**13**	11.9%
น้อยที่สุด	**1**	0.9%

ติดตามสถานะคำขอ (e-tracking) [4. การใช้บริการ e-service]



มากที่สุด	**12**	11%
มาก	**26**	23.9%
ปานกลาง	**55**	50.5%
น้อย	**14**	12.8%
น้อยที่สุด	**2**	1.8%

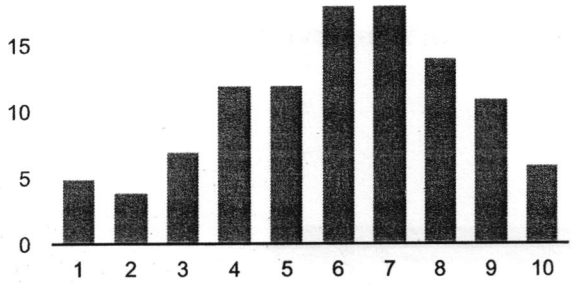
5. ถ้าให้คะแนนประสิทธิภาพการให้บริการพิจารณาอนุญาตของ อย. ในอดีต (ปี 2560) คะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนเท่าใด



มีความพึงพอใจน้อยที่สุด:	1	**1**	0.9%
	2	**3**	2.8%

	3	**9**	8.3%
	4	**19**	17.6%
	5	**20**	18.5%
	6	**13**	12%
	7	**21**	19.4%
	8	**11**	10.2%
	9	**5**	4.6%
มีความพึงพอใจมากที่สุด:	10	**6**	5.6%

6. ถ้าให้คะแนนประสิทธิภาพการให้บริการพิจารณาอนุญาตของ อย. ปัจจุบัน (ปี 2561) คะแนนเต็ม 10 ท่านให้คะแนนเท่าใด



มีความพึงพอใจน้อยที่สุด:	1	**5**	4.7%
	2	**4**	3.7%
	3	**7**	6.5%
	4	**12**	11.2%
	5	**12**	11.2%
	6	**18**	16.8%
	7	**18**	16.8%
	8	**14**	13.1%
	9	**11**	10.3%
มีความพึงพอใจมากที่สุด:	10	**6**	5.6%

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1. ท่านเห็นว่าการให้บริการของหน่วยงานที่เป็นอยู่ เรื่องใดที่ทำได้ดีอยู่แล้ว

หลังจากมีการปรับปรุงที่ ossc ใหม่ ได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น

- การทำตามเวลาหลังจากมีการเก็บค่าใช้จ่าย

ossc งานเป็นระบบมากขึ้น

ความสะดวก ในการดำเนินงาน และการติกต่อ ระหว่างผู้ประกอบการกับเจ้าหน้าปฏิบัติงานดี

การติดต่อ รับ-ส่ง เอกสาร ข้อมูล

1. การพิจารณาอนุมัติเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 2. เจ้าหน้าที่พยามทำงาน อย่างเต็มที่

เจ้าหน้าที่ธุรการชำนาญการทำงานได้ดี มีความใส่ใจต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการดีมาก

การให้บริการยื่นคำขอออนไลน์

นิ่งเก็บเงิน งานยิ่งช้า และมุ่งหวังเก็บเงินมากที่สุด โดยไม่สนใจว่าว่าผู้ประกอบการจะเสียเงิน ถ้าไม่เข้าใจหรือสงสัย คืนคำขออย่างเดียว ทั้งๆที่ไม่ใช่สาระสำคัญของความปลอดภัยเลย (เครื่องสำอาง)

เรื่องความปลอดภัยในผลิตภัณฑ์สุขภาพ

จนท.บางคนมีอัธทยาศัยดี ให้ความชัดเจนข้อมูลที่สอบภามเป็นอย่างดี แต่ต้องการให้จนท.ทุกท่านเป็นเช่นกัน

การให้คำแนะนำด้านต่างๆ

ทุกเรื่องมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น แต่ยังไม่ถึงมาตรฐาน ยังขอให้พยายามปรับให้ดีมากขึ้นกว่านี้

ระบบการติดตามคำขอ แต่ควรปรับให้มีลิ้งค์ในการเข้าไปทำการแก้ไขได้ทันที

ความสะอาด การบริการยิ้มแย่มแจ่มใส

วิสัยทัศน์ผู้บริหาร สน ยา

สถานที่

สถานที่ จัดดีขึ้น พื้นที่มากขึ้น ไม่แออัด

การให้บริการตามคิว

เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาควรมีความเข้าใจในงานดีกว่านี้ และสามารถตอบข้อซักถามได้ทุกประเด็น หากตอบไม่ได้ ควรโทรติดต่อ จนท.ท่านอื่นเพื่อให้ได้รับข้อมูล

หน่วยงานให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ ให้คำปรึกษาดีมากค่ะ

การให้คำแนะนำ และ บริการต่างๆ

เจ้าหน้าที่มีความละเอียดในเรื่องการตรวจสอบคำขอต่างๆของผู้ประกอบการได้ดี

การให้คำแนะนำ

ระบบการยื่นแบบ e-submission ทำให้สะดวกไม่ต้องเดินมามาหลายรอบ

👍

สถานที่ติดต่อคนละตึกเดินลำบาก

เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและบริการดี

ควรปรับปรุงวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ ให้บริการดี แต่เรื่องการติดต่อประสานงานระหว่างองค์กร และการติดต่อโทรศัพท์ แย่มาก ไม่เคยคิดต่อได้ เพราะไม่มีคนรับสาย

สถานที่แคบไปนะที่ลาดกระบัง

2. ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

- การออกมติคำถามควรยึดจากหลักเกณฑ์หรือข้อกฎหมาย โดยควรแสดง reference ถึงหลักเกณฑ์หรือข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องในข้อมติแต่ละข้อ - ไม่ให้มีการออกมติจากความเห็นส่วนตัวหรือขอข้อมูลเกินกว่าที่หลักเกณฑ์กำหนด หากมีความจำเป็นต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากการประเมินทางวิชาการ ต้องแสดงให้เห็นว่าข้อมูลที่ยื่นไม่ครบถ้วนเพียงพอต่อการประเมินอย่างแท้จริง - การตีความช่องทางการยื่นคำขอควรทำให้เกิดความชัดเจนและเป็นระบบ โดยลดการใช้วิจารณญาณส่วนบุคคลให้มากที่สุด เช่น การเพิ่มความเข้มงวดของข้อมูลความปลอดภัยในเอกสารกำกับยา ควรพิจารณาตามเนื้อหาใหม่ที่ขอแก้ไข ไม่ใช่พิจารณาจากการที่เพิ่มหรือตัดข้อความออกไปจากเดิมเท่านั้น

ยังมีความไม่มั่นใจในการให้คำปรึกษากับผู้ประกอบการ

1.การชำระเงิน คือ สถานที่ ชำระเงิน มีจุดเดียวคือ อาคาร 6 ชั้น 4 หากผู้ประกอบการ ปริ๊ช งานจากสำนักยา จะต้อง ลงจากอาคาร 4 ชั้น 3 เพื่อขึ้น อาคาร 6 ชั้น 4 และกลับไป อาคาร 4 อีกครั้ง หากมีทางเชื่อม หรือ จุดชำระเงิน ของ อย. เพิ่ม น่าจะดี 2.หากผู้ประกอบการต้องการที่จะ ปรึชงาน หรือเอกสารเพิ่มเติมให้ทางเจ้าหน้าที่ จะต้องลงไป ที่ OSSE เดิม แล้วกลับขึ้นมาอีกครั้ง หากทาง OSSE ใหม่ มีจุดบริการปริ๊ชงาน หรือ ถ่ายเอกสาร ตรง ชั้น 4 จะเป็นการอำนวยความสะดวกให้ผู้ประกอบการเป็นอย่างมาก

การสอบถาม และการให้ข้อมูล ตลอดจดการแสดงสีหน้า ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ความมีความสุภาพ และเต็มใจ

- หากต้องจ่ายเงินค่าบริการแล้ว ควรอนุมัติให้ทันตามเวลาที่ระบุ - ระบบการ flow ของการยื่นเอกสาร ควรพัฒนาให้อยู่ในขั้น/ตึกเดียวกัน ไม่ควรต้องเดินข้ามตึกไปมา - การให้บริการด้านคำปรึกษา หากเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาไม่สามารถตอบคำถามได้ ควรโทรศัพท์ปรึกษาที่หน่วยงานหลักของตน แล้วตอบตรงนั้น ไม่ควรให้ผู้ประกอบต้องเดินกลับไปถามเอง

1. การยื่นเอกสารควรทำที่ ossc ให้เสร็จสิ้น ผู้ประกอบการไม่ควรจะต้องเดินไป-มา เพื่อไปขอเลขรับที่สำนัก ซึ่ง ossc กับสำนักควรมีการประสานงานที่ดี 2. ระบบ IT ที่ให้บริการของอย. ที่ผ่าน open id เป็นระบบที่ไม่สะดวก และ ใช้ยาก ควรให้เอกชนมาจัดการทำระบบใหม่ทั้งหมด 3. การยื่นขอโฆษณาขายยามีขั้นตอนยุ่งยาก ใช้เอกสารจำนวนมากเกินความจำเป็น ควรปรับลดขั้นตอนและจำนวนเอกสาร 4. ทะเบียนยาที่อนุญาตโดย สสผ. แล้ว ควรได้รับการดูแลต่อจากทางสำนักยา

1. เจ้าหน้าที่ควรประสานงานกันระหว่างแผนก และระหว่างองกร เพื่อให้การตอบคำถามและการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ไม่ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความสับสน 2. หากเจ้าหน้าที่ไม่แน่ใจควรแจ้งแก่ผู้ประกอบการตามตรงว่าไม่แน่ใจ และแจ้งแก่ผู้ประกอบการว่าจะนำไปปรึกษาในแผนกและให้คำตอบในภายหลัง เพราะคำตอบทุกคำของเจ้าหน้าที่มีผลกระทบต่อทุกฝ่าย ดังนั้นจึงควรระวังเป็นอย่างยิ่ง 3. การเรียกผู้ประกอบการให้ไปติดต่อ อย. ทันที อาจไม่สามารถทำได้ เนื่องจากผู้ประกอบการมีอยู่ทั่วประเทศ ควรมีการนัดหมายล่วงหน้าเช่นกัน 4. อย. ควรมีฝ่ายประสานงานที่รู้จริง และสามารถระบุได้ว่างานนั้น ๆ เป็นงานของแผนกใด เพื่อป้องกันการผลักความรับผิดชอบกันไปมา หรือตอบคำถามที่ขัดแย้งกันเอง ทำให้สร้างความสับสนแก่ผู้ประกอบการ 5. ค่าบริการที่เรียกเก็บควรชี้แจงค่าบริการทั้งหมดจากเจ้าหน้าที่ ณ จุด ossc ไม่ใช่กลับมาถามผู้ประกอบการว่าคุณต้องจ่ายเท่าไหร่ เนื่องจากผู้ประกอบการรายใหม่ย่อมไม่ทราบกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่เป็นธรรมดา 6. ควรแบ่งการเก็บเงินเป็นหลายขั้น เพราะหากเกิดการดำเนินงานที่ไม่สำเร็จในขั้นตอนใด จะได้เหตุผลใดก็ตาม ก็ยังไม่ใช่การสูญเสียเงินไปทั้งหมด

1. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่พิจารณาคำขอที่เพียงพอมากกว่านี้ เนื่องจากบางครั้งเจ้าหน้าที่พิจารณาช้ากว่าที่กำหนดไว้ 2. การพิจารณาคำขอของเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน ขึ้นกับดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่บางคนอยากจะเปลี่ยนรูปแบบการขอจดแจ้งบางผลิตภัณฑ์ ก็ reject มาโดยไม่แจ้งก่อน 3. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องที่ OSSC บางคนทำหน้าไม่พอใจหรือไม่เต็มใจให้บริการ

ควรให้ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายต่อ สสจ.ทุกจังหวัด ตอนนี้พบปัญหา สสจ.พิจารณาช้า สารอาหารที่เคยได้รับอนุญาตแล้วก็ไม่อนุญาตในผลิตภัณฑ์สูตรคล้ายคลึงกัน เปลี่ยนแค่เพียงกลิ่นรสเท่านั้น

ควรเปิดโอกาสให้มีการตอบโต้ หรือชี้แจงก่อนคืนคำขอ เพราะเจ้หน้าที่คิดว่าแค่ 100 บาท แต่ในมุมมองผู้ประกอบการมันคือตั้ง 100 บาท

ความรวดเร็วและชัดเจนในข้อระเบียบต่างๆ

การติดต่อเจ้าหน้าที่ทางโทรศัพท์ควรปรับปรุง โทรติดยากมาก เมื่อเดินทางมาสอบถามจนท.ที่กอง ต้องนั่งรอนานมาก จนท.ควรมีความกระตือรือล้นการให้บริการมากกว่านี้ ไม่ควรให้ผปก. นั่งรอนานเกิน 15 นาที

ระบบ e-submission ควรมีความเสถียรมากกว่านี้

หากตั้งเป้าหมายเป็น อย. 4.0 ทุกฝ่ายก็ตั้งเร่งมือและร่วมมือปรับปรุงการบริการให้มากกว่านี้

1. ส่งอีเมลแจ้งสถานะอย่างสม่ำเสมอ 2. ควรแจ้งว่า จนท.ท่านใดเป็นผู้ตรวจตำรับ 3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อ เช่น เบอร์โทรศัพท์ เพื่อให้สะดวกในการติดต่อกับ จนท. 4. แจ้งวันหมดเขตการแก้ไขให้ชัดเจน

1. อยากให้บุคลากรมีมาตรฐานเดียวกันในการทำงาน 2. เพิ่มบุคลากรในกลุ่มงานให้เพียงพอต่องานที่รับผิดชอบ 3. ปรับปรุงองค์กรให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

ระบบการรับใบเสร็จค่อนข้างล่าช้า

เพิ่มบุคลากร ที่มีความสามารถ เพื่อให้งานดำเนินการได้ทันต่อตลาด และผู้บริโภค

Service mind จนท บางท่าน

ระบบควรเสถียรก่อนนำมาใช้จริง

มีความยุ่งยากมากขึ้น ระบบไม่เสถียร มีความ error ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ยากขึ้น

ควรให้ข้อมูล ให้ตรงกัน

ระบบให้คำปรึกษาที่ อ.ย. ของผลิตภัณฑ์อาหาร อยากเสนอให้มีแยกกัน ระหว่าง อาหารและเครื่องดื่ม ค่ะ

ยาโบราณ ความรวดเร็วต้องปรับปรุง ความชัดเจนในเอกสาร เจ้าหน้าที่ตอบไม่เหมือนกัน เจ้าหน้าที่บางท่านไม่ยืดหยุ่น ในเรื่องง่ายๆ ทำให้ต้องเสียเวลามาใหม่หลายๆครั้ง เจ้าหน้าที่ไม่พอ อยากคุยกับผู้เชี่ยวชาญผู้ให้ความเห็นในเอกสารมาโดยตรง เพราะเหมือนเจ้าหน้าที่ไม่รู้แล้วอ้างแต่ผู้เชี่ยวชาญ จะสื่อสารกันอย่างไรถึงจะเข้าใจทั้งหมด? ตั้งแต่เปลี่ยนระบบ เสียเงินมากขึ้น แต่กลับไม่ได้รับประโยชน์จากเงินที่เสียไป และเสียเวลามากขึ้นหลายเท่า กระบวนการก็ซับซ้อน ทั้งต้องจ่าย ทั้งต้องรอ ทั้งต้องเสียเวลา ไม่รู้จะเปลี่ยนทำไม แต่ก่อนเสียเงินน้อยแต่คุณภาพงานดีกว่านี้ ยืดหยุ่นมากกว่านี้ ไม่รู้เก็บเงินเยอะๆ แล้วทำไมไม่เกิดประโยชน์โดยตรงที่เห็นเป็นรูปธรรมกับผู้ประกอบการ สรุปเก็บเงินไปทำอะไรกัน

สำนักอาหาร: อยากให้เพิ่มคู่สายโทรศัพท์ให้มากกว่านี้ เวลาที่ยื่นเข้าระบบแล้วเจอระบบไม่เสถียร มีปัญหา จะได้สอบถามเบื้องต้นทางโทรศัพท์ แต่ ณ ปัจจุบัน ติดต่อได้ยากมาก ต้องเสียเวลาเข้ามาที่ อย.

ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบคือ ควรให้ระบบเสถียรกว่านี้มากๆๆๆๆ หากทางผู้ใหญ่แจ้งว่ามีปัญหาที่งบประมาณก็ควรต้องแก้ที่สาเหตุ เนื่องจาก อย. ถือเป็นระบบราชการระดับประเทศ หากระบบยังล่มๆดอนๆ แบบนี้ ก็จะก่อปัญหาหลายด้านมาก กระทบกับทางธุรกิจเป็นลูกโซ่ >> ค่าขออนุมัติช้า ติดปัญหา อธิบายกับระบบไม่ได้ โทรเข้า อย. ก็สายไม่ว่าง ติดต่อลำบากมาก เสียเวลาเข้ามาอธิบายกับเจ้าหน้าที่ สินค้าอยู่ในตู้ ติดที่ด่าน วุ่นวาย ฯลฯ

การอธิบายชี้แจง ให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ที่เคาท์เตอร์ขาดความรู้ ความเข้าใจในกระบวนงาน จนท. ควรมีความเข้าใจกฎหมายตอบข้อซักถาม ให้คำแนะนำได้

การติดต่อกับเจ้าหน้าที่อย. เบอร์โทรติดต่อยากมากค่ะ

เบอร์โทรติดต่อหน่วยงานยาก ระบบ e-submittion ใช้เวลานานกว่าการยื่นเอกสารหน้างาน

ระยะเวลาในการฟังผลพิจารณานานเกินไป พนักงงานตอบคำถามเวลาถามคำไปไม่ค่อยละเอียดและชัดเจน บางที่โยนกันไปมาหลายฝ่าย

เรื่องใบเสร็จรับเงินที่ได้จากการยื่น E submission อยากให้เร็วกว่านี้ 1 วันทำการได้หรือไม่

กระบวนการพิจารณาทะเบียนต่างๆค่อนข้างใช้เวลานาน อยากให้ลดระยะเวลาการดำเนินการออกเลขทะเบียนหรือใบอนุญาตต่างๆลดลง หรือเพิ่มเจ้าหน้าที่เพื่อให้พิจารณาเรื่องได้รวดเร็วขึ้น

ควรปรับปรุงเรื่อง - ขั้นตอนการในการยื่นเอกสารและการอนุญาต ซึ่งสามารถตัดบางขั้นตอนออกได้ - ข้อกำหนดและมาตรฐานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรเป็นมาตรฐานเดียวกัน เนื่องจากปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ต่างคนต่างมีการพิจารณาเรื่อง (เดียวกัน) ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การติดต่อค่อนข้างยาก

การแนะนำผู้ประกอบการ

แจ่ว

อยากให้ใบอนุญาตแจ้งรายการละเอียดนำเข้าเครื่องมือแพทย์ได้รับเร็วกว่าปัจจุบัน

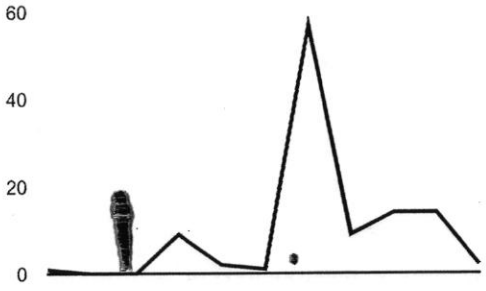
-

เรื่องโทรสัพท์ไม่สามารถโทรติดต่อได้เลย ติดต่อยากมาก ควรมี callcenter ไหม

ระบบ call center

ให้บริการนอกเวลาทำการก็ดีนะ

ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้

[Image]

Number of daily responses