

รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการ
การประเมินผลความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบการทำงาน
ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2541

เสนอ

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

จัดทำโดย

QV
737
ศ813ค
2542

ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



พฤษภาคม 2542

คณะนักวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สรชัย ทิศาอุบล	หัวหน้าคณะนักวิจัย
2. เกษัตริย์กรหญิงพัชรภรณ์ ปัญญาวุฒิไกร	นักวิจัย
3. รองศาสตราจารย์จวีพร โกดากุล	ผู้ช่วยนักวิจัย
4. ร้อยเอกหญิงนันทิศา อุ่นจันทร์	ผู้ช่วยนักวิจัย
5. เกษัตริย์กรหญิงนลิน เจนวิทย์วิชัยกุล	ผู้ช่วยนักวิจัย
6. เกษัตริย์กรหญิงจารุรัตน์ เพ็ชรสงฆ์	ผู้ช่วยนักวิจัย
7. เกษัตริย์กรหญิงพัชรินทร์ สุภาพโสภณ	ผู้ช่วยนักวิจัย
8. นายพรพงษ์ เพชรรุ่งรัมย์	ผู้ช่วยนักวิจัย



โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ (ภาษาไทย)	i
บทคัดย่อ (ภาษาอังกฤษ)	iii
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 คำนำ	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1-2
1.3 วิธีการประเมินความพึงพอใจ	1-2
1.4 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	1-7
1.5 วิธีการสำรวจ	1-9
บทที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการ เปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	
2.1 การประเมินความพึงพอใจของพนักงานของสถานประกอบการ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	2-1
2.2 การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงาน ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อสถานประกอบการ	2-25
บทที่ 3 การประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	
3.1 ลักษณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่ตอบแบบสอบถาม	3-1
3.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา	3-3
3.3 ผลกระทบของระบบงานใหม่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา	3-12

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4	ผลการสัมภาษณ์ยังชีพของผู้บริหารระดับสูงถึงความพึงพอใจและผลกระทบที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	
4.1	การประเมินผลความพึงพอใจและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในความเห็นของผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ	4-1
4.2	การประเมินผลความพึงพอใจและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในความเห็นของผู้บริหารระดับสูงใน 3 สมาคมที่เกี่ยวข้อง	4-4
บทที่ 5	สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	
5.1	สรุปผลการสำรวจ	5-1
5.2	ข้อเสนอแนะ	5-9
ภาคผนวกที่ 1		
ตารางที่ 2.1.7	ด้านการอนุญาต (ผลิต)	
ตารางที่ 2.1.8	ด้านการอนุญาต (นำเข้า)	
ตารางที่ 2.1.9	ด้านการอนุญาต (มีไว้ในครอบครอง)	
ตารางที่ 2.1.10	ด้านการอนุญาต (ใช้รับจ้าง)	
ตารางที่ 2.1.11	ด้านการพิจารณารับแจ้งรายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (ผลิต)	
ตารางที่ 2.1.12	ด้านการพิจารณารับแจ้งรายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (นำเข้า)	
ตารางที่ 2.1.13	ด้านการพิจารณารับแจ้งรายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (ขาย)	
ตารางที่ 2.1.14	ด้านการขึ้นทะเบียนตำรับ	
ตารางที่ 2.1.15	ด้านการพิจารณากการใช้ฉลาก (ฉลากอาหาร)	
ตารางที่ 2.1.16	ด้านการพิจารณากการใช้ฉลาก (ฉลากอาหารเฉพาะส่งออก)	
ตารางที่ 2.1.17	ด้านการพิจารณานำเข้า (เครื่องมือแพทย์ทั่วไป CFS)	
ตารางที่ 2.1.18	ด้านการพิจารณานำเข้า (เครื่องสำอางทั่วไป)	

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

- ตารางที่ 2.1.19 ด้านการอนุญาตการโฆษณา
- ตารางที่ 2.1.20 ด้านการให้ความเห็นในการโฆษณา
- ตารางที่ 2.1.21 ด้านการขอใบรับรองสถานที่ผลิตเพื่อการส่งออก
- ตารางที่ 2.1.22 ด้านการรับรองผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก
- ตารางที่ 2.1.23 ด้านอื่น ๆ
- ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- ตารางที่ 2.2.8 ผลกระทบที่หน่วยงานได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ตารางที่ 2.2.9 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
- ตารางที่ 3.7 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน
ใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
 - ตารางที่ 3.7.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านผู้บังคับบัญชาที่เจ้าหน้าที่ได้รับ
จากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา
 - ตารางที่ 3.7.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านผู้ร่วมงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับจาก
การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
 - ตารางที่ 3.7.3 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่
เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่
ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

- ตารางที่ 3.7.4 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านอำนาจการตัดสินใจที่เจ้าหน้าที่
ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา
- ตารางที่ 3.7.5 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านการให้คุณให้โทษที่เจ้าหน้าที่ได้
รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา
- ตารางที่ 3.7.6 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านความก้าวหน้าในสายงานที่
เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่
ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ตารางที่ 3.7.7 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านความรู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการ
ปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการ
ทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ตารางที่ 3.7.8 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามผลกระทบด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่
เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่
ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- ตารางที่ 3.8.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคด้านความสะดวกรวดเร็ว
ในการติดต่องานและการประสานงานของการทำงานระบบ
ใหม่
- ตารางที่ 3.8.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคด้านความสะดวกรวดเร็ว
ในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

- ตารางที่ 3.8.3 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคด้านด้านคุณภาพในการ
ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่
- ตารางที่ 3.8.4 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคด้านด้านประสิทธิภาพใน
การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่
- ตารางที่ 3.9 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จำแนกตามข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ภาคผนวกที่ 2

- แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการ (หน่วยงานรับบริการ)
- แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้สำหรับพนักงานของหน่วยงานรับบริการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดังแต่ 2 ปีขึ้นไป
- แบบสอบถามชุดที่ 3 ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่ทำงานตั้งแต่
2 ปีขึ้นไป
- แบบสอบถามชุดที่ 4 กรอบคำถามสำหรับผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
และสำหรับผู้บริหารของสมาคมที่เกี่ยวข้อง

บทคัดย่อ

จากการที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ นับตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โดยมุ่งไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความครอบคลุมของการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและเพื่อส่งเสริมสนับสนุนการส่งออกผลิตภัณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้การใช้โครงสร้างและระบบงานใหม่ดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่มาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามากที่สุด จึงได้มีการประเมินผลโดยการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2541 ในช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2541 โดยใช้วิธีส่งแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย เพื่อดูผลความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ และการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่กับโครงสร้างและระบบการทำงานเดิม ทำการประเมินตามงานที่ให้บริการโดยจำแนกตามหน่วยงานหรือกองในระบบเดิมได้แก่ กองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมวัตถุเสพติดเป็นหลัก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการหรือสถานประกอบการ สรุปได้ว่า พนักงานของสถานประกอบการจะมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในโครงสร้างและระบบงานใหม่ โดยเฉพาะจากกองควบคุมเครื่องสำอางและกองควบคุมวัตถุอันตราย (ช่วงค่าความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากอยู่ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49) ซึ่งเป็นค่าความพึงพอใจที่มากกว่าเดิมเล็กน้อยเมื่อเทียบกับระบบเดิมด้วย (ช่วงค่าความพึงพอใจมากกว่าเดิมเล็กน้อยอยู่ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49) และเมื่อพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กัน จะประเมินจำแนกตามกองได้ว่า กองควบคุมเครื่องสำอางมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบงานใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ในขณะที่กองควบคุมยา กองควบคุมอาหารและกองควบคุมวัตถุอันตรายมีการปรับเปลี่ยนที่ดีกว่าระบบเดิม แต่ระบบงานใหม่ยังจะต้องแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ในทางตรงกันข้ามกับกองควบคุมวัตถุเสพติดที่ระบบงานใหม่ได้รับการประเมินว่าดีแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิมจึงต้องปรับปรุงแก้ไขเช่นกัน ส่วนกองที่สมควรแก้ไขปรับปรุงโดยด่วนเนื่องจากระบบงานใหม่ถูกประเมินว่ายังไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิมด้วยได้แก่ กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ เมื่อดูผลการสำรวจความรู้สึของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม อาจ

สรุปได้ว่าระบบงานใหม่ในทุก ๆ กองดีกว่าระบบงานเดิม (ค่าเฉลี่ยระดับบริการสูงกว่า 3.0) แต่ยังไม่ดีกว่าระบบงานเดิมอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าเฉลี่ยระดับบริการต้องสูงกว่า 3.49)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สรุปได้ว่าทั้งเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณท์ และกลุ่มสนับสนุนมีความพึงพอใจต่อโครงสร้างและระบบงานใหม่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าอยู่ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) โดยที่เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณท์จะได้รับผลกระทบจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบงานใหม่มากกว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน และเมื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่และความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กัน เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณท์ประเมินว่าระบบงานใหม่ยังไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม ซึ่งส่วนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงมากที่สุดคือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน ส่วนเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนประเมินว่าระบบงานใหม่ยังไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม จะต้องแก้ไขปรับปรุงในทุก ๆ ด้าน ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ตลอดจนคุณภาพการทำงานโดยรวม และคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

การประเมินผลจากการสำรวจดังกล่าว ทำให้เห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ควรจะมีการศึกษาในรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการ ขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนการบริหารงานของกองต่าง ๆ โดยเน้นในเรื่องคุณภาพและจำนวนของเจ้าหน้าที่เมื่อเทียบกับคุณสมบัติและจำนวนพนักงานสถานประกอบการที่มารับบริการ ลักษณะและวิธีการให้บริการที่แตกต่างหรือพิเศษกว่าการให้บริการของกองหรือหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อจะได้มีการปรับปรุงแก้ไขโครงสร้างและระบบงานในปัจจุบันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ และเหมาะสมกับความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ABSTRACT

Since January 1988, the Food and Drug Administration (FDA) has re-structured its operational system with a view to increase effectiveness, efficiency and to protect those consumes health-related products. Among other things, the newly-organized system is also believed to be a tool to strengthen the export-oriented strategy for these products.

In order to effectively guarantee consumers and clients of FDA the utmost satisfaction, the evaluation on the newly-designed operational system has been initiated and applied to officials in charge and clients involved with the service delivery of FDA. During October to December 1998, a questionnaire and an interviewing on a level of officials and clients' satisfaction had been distributed to those targeted groups, evaluated and compared with the former operational system in each individual division, ranging from Drug Control Division, Food Control Division, Cosmetics Control Division, Medical Device Control Division, Toxic Substances Control Division to Narcotics Control Division.

In general, clients of FDA using the new system of service delivery do content with the re-structuring, especially in Cosmetics Control Division and Toxic Substances Control Division (the range is between 3.50-4.49). More specifically, when compared with the former system, the results are as follows:

- The re-structuring is better off by far when applied to the Cosmetics Control Division.
- The re-structuring is somewhat better than the previous system when applied to Drug Control Division, Food Control Division and Toxic Substances Control Division. However, some possible adjustments would increase more efficiency and satisfaction .
- The re-structuring is acceptable but less satisfied clients than the previous system was when applied to the Medical Device Control Division.

In sum, the evaluation reflected overall satisfaction on the re-structured system when compared to the former one (the range is above 3.0) but was not as outstanding as it has been expected.

With regard to the level of satisfaction among officials involved in the FDA, a production division and a support division are contented with the re-structuring (the range is between 2.5-3.49). When compared with the previous system, the production division is convinced that the new one is less satisfied and is expected to be developed both in terms of the promptness of coordination and cooperation. With respect to the supporting division, the evaluation also turned out to be negative in which it implies that the new one does need a strong determination from FDA to develop in almost every sense, from coordination, efficiency, responsibility to overall effectiveness and quality of service delivery.

The above evaluation suggested that FDA probably needs an emphasis on detail and information gathering, as far as the working procedures and operational system of each division are concerned. What needed to be developed the most are signified by the correlation between high-profiled and numbers of officials when compared to clients coming for services as well as special or extra methodologies in service delivery compared to other organizations dealing with similar service. Accordingly, the re-structuring procedures will simultaneously satisfy the need of consumers and enhance capability of those officials involved in FDA.

1.1 คำนำ

เนื่องจากการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในช่วงเวลาที่ผ่านมาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย กระจายอย่างทั่วถึง สมราคา และสมประโยชน์ มักจะประสบปัญหาทางด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัญหาด้านอัตราค่าส่งและคุณภาพ ค่าส่งคน ปัญหาโครงสร้างและระบบการทำงาน ปัญหาความครอบคลุมและประสิทธิผลของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และปัญหาด้านงบประมาณ ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการผู้ประกอบการและผู้บริโภคเป็นอย่างมาก สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จึงได้พัฒนาโครงสร้างและระบบงานขึ้นใหม่ เพื่อมุ่งไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความครอบคลุมของการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการส่งเสริมสนับสนุนการส่งออกผลิตภัณฑ์ดังกล่าว โดยเป็นการแก้ปัญหาในด้านระบบและวิธีการทำงาน การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และระบบกฎหมายที่เอื้ออำนวยต่อการคุ้มครองผู้บริโภค โครงสร้างและระบบงานทางด้านต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่นี้เริ่มใช้ตั้งแต่วันที่ 1 พ.ค.2541 เป็นต้นไป เพื่อให้การใช้โครงสร้างและระบบงานดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเอื้อประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้ประกอบการที่จำเป็นต้องมาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามากที่สุด จึงควรมีการประเมินผลโครงสร้างและระบบงานนี้ภายหลังจากที่ใช้งานไประยะเวลาหนึ่งแล้ว ซึ่งอาจจะเป็นเวลา 3 เดือน ถึง 1 ปี โดยการสอบถามความพึงพอใจในโครงสร้างและระบบงานใหม่และความพึงพอใจเมื่อเทียบกับโครงสร้างและระบบงานที่ใช้อยู่เดิมก่อนหน้านี้ 1 ปี จากผู้ประกอบการที่เคยมาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในช่วงปีที่ผ่านมาและในปีปัจจุบัน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งเป็นผู้ให้บริการตามโครงสร้างระบบการทำงานใหม่นี้

ในการนี้คณะนักวิจัยขอขอบพระคุณสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข ผู้ให้ทุนสนับสนุนงานวิจัย และขอขอบพระคุณผู้บริหารและพนักงานของสถานประกอบการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์ (PPA) สมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน (TPMA) สมาคมร้านขายยาแห่งประเทศไทย ชมรมเภสัชกรขึ้นทะเบียน และนักวิชาการ ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์

คณะนักวิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และนำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบบริการเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการประเมินผลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีดังนี้

- 1.2.1 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการที่มีต่อโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2541 ถึง 30 พฤศจิกายน 2541) และเปรียบเทียบความพึงพอใจในโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่เมื่อเทียบกับโครงสร้างและระบบการทำงานเดิม (ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2540 ถึง 31 ธันวาคม 2540)
- 1.2.2 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้ประกอบการทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทางด้านอาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุอันตรายและวัตถุเสพติด ที่มีต่อโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และเปรียบเทียบความพึงพอใจในโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ เมื่อเทียบกับโครงสร้างและระบบการทำงานเดิม
- 1.2.3 เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และการมารับบริการของผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้โครงสร้างและระบบการทำงานใหม่
- 1.2.4 เพื่อนำเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวภายใต้โครงสร้าง และระบบการทำงานใหม่ให้เกิดประสิทธิภาพมีประสิทธิผลและสอดคล้องกับความต้องการของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการให้มากที่สุด

1.3 วิธีประเมินความพึงพอใจ

วัดความพึงพอใจของกลุ่มต่าง ๆ

- 1.3.1 ช่วงเวลาที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจต่อโครงสร้าง และระบบการทำงานใหม่เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2541 จนถึงวันที่ตอบสัมภาษณ์ (ช่วงเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2541)

1.3.2 ช่วงเวลาที่ใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อโครงสร้าง และระบบการทำงานใหม่กับโครงสร้าง และระบบการทำงานเดิมคือช่วงเวลาระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2541 จนถึงวันที่ตอบสัมภาษณ์ (ช่วงเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2541) เทียบกับช่วงเวลาระหว่างวันที่ 1 มกราคม 2540 จนถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2540

1.3.3 รายละเอียดของแต่ละเรื่องที่น่ามาประเมินความพึงพอใจ

1.3.3.1 เรื่องที่ทำการประเมินผู้บริหารสถานประกอบการหรือหน่วยงานรับบริการคือการประเมินหรือการรับรู้เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคจากระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ และความรู้สึกเมื่อเทียบกับระบบเดิมในด้าน

- ความเต็มใจในการให้บริการ
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
- ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
- อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม

รวมถึงผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ที่มีต่อหน่วยงาน

1.3.3.2 เรื่องที่ทำการประเมินพนักงานของหน่วยงานรับบริการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยจำแนกตามหน่วยงานหรือกองในระบบเดิม ได้แก่ กองควบคุมยา, กองควบคุมอาหาร, กองควบคุมเครื่องสำอาง, กองควบคุมเครื่องมือแพทย์, กองควบคุมวัตถุอันตราย, กองควบคุมวัตถุเสพติด ตามงานบริการที่แต่ละกองมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

งานบริการ	กองควบคุม					
	ยา	อาหาร	เครื่องสำอาง	เครื่องมือแพทย์	วัตถุอันตราย	วัตถุเสพติด
การอนุญาตผลิตยาเข้า		✓				
การอนุญาตผลิตยาเข้าราย	✓			✓		
การอนุญาตผลิตยาเข้ามีไว้ในครอบครอง						✓
การอนุญาตผลิตยาเข้ามีไว้ในครอบครองเพื่อใช้รับจ้าง					✓	
การขึ้นทะเบียนตำรับ	✓	✓			✓	✓
การขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ			✓			
การอนุญาตใช้ตลาด		✓				
การแจ้งรายการละเมิด				✓		
การแจ้งรายการละเมิดเครื่องสำอางควบคุม			✓			
การขอความเห็นในการใช้ตลาดเครื่องสำอาง			✓			
การแจ้งรอนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป			✓			
การพิจารณาการขอ CFS เพื่อประกอบการนำเข้า				✓		
การแจ้งการค้าเป็นการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2					✓	
การพิจารณาอนุญาตโฆษณา	✓	✓		✓		✓
การขอความเห็นในการขอโฆษณาเครื่องสำอาง			✓			
การอนุญาตใช้ตลาดส่งออก		✓				
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
การจำหน่ายวัตถุเสพติด						✓

งานบริการต่าง ๆ ข้างต้นจะประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่ และเปรียบเทียบกับระบบการทำงานเดิมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ความเต็มใจในการให้บริการ
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
- อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม

รวมทั้งสอบถามถึงปัญหาและอุปสรรค (ถ้ามี) ของระบบการทำงานใหม่ และข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว

1.3.3.3 เรื่องที่ทำการประเมินเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้แก่

1. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่ และเปรียบเทียบกับระบบการทำงานเดิมในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับงานและการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ



- ผู้บังคับบัญชาโดยตรง
 - ผู้บังคับบัญชาระดับสูง
 - ผู้ใต้บังคับบัญชา
 - เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน
 - เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันแต่คนละกลุ่มงานในกองเดียวกัน
 - เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันที่อยู่คนละกอง
 - เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
 - ผู้ประกอบการที่มาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
 - ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
 - Pre-marketing
 - Post-marketing
 - คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
 - Pre-marketing
 - Post-marketing
 - ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
 - ตัวผู้กรอกแบบสอบถามเอง
 - กอง/หน่วยงานที่สังกัด
 - คุณภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ
 - ตัวผู้กรอกแบบสอบถามเอง
 - กอง/หน่วยงานที่สังกัด
2. ผลกระทบของระบบการทำงานใหม่ โดยเฉพาะในด้าน
- ผู้บังคับบัญชา
 - ผู้ร่วมงาน
 - ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ
 - อำนาจการตัดสินใจ
 - การให้คุณให้โทษ
 - ความก้าวหน้าในสายงาน
 - ความรู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน
 - ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

3. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในระบบการทำงานใหม่

1.3.3.4 เรื่องที่ทำการประเมินผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และ สมาคมที่เกี่ยวข้องได้แก่

1. ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในด้าน

- โครงสร้างองค์กร
- บุคลากร
- นโยบาย

2. ความคุ้มค่ากับการลงทุนเปลี่ยนแปลง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับระบบการทำงาน

1.3.4 วิธีประเมินความพึงพอใจระบบใหม่ ระดับความพึงพอใจที่จะใช้ประเมินเรื่องต่าง ๆ

จากผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มประกอบด้วย 5 ระดับ ได้แก่

พอใจมาก	แทนด้วยค่า	5
พอใจค่อนข้างมาก	แทนด้วยค่า	4
เฉย ๆ	แทนด้วยค่า	3
พอใจค่อนข้างน้อย	แทนด้วยค่า	2
พอใจน้อย	แทนด้วยค่า	1

ค่าความพึงพอใจแต่ละเรื่องของแต่ละกลุ่มพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ
กลุ่มนั้น ๆ

สำหรับความหมายของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่หาได้ในแต่ละเรื่องเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ความหมาย
ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป	พอใจมาก
3.50 ถึง 4.49	พอใจค่อนข้างมาก
2.50 ถึง 3.49	เฉย ๆ
1.50 ถึง 2.49	พอใจค่อนข้างน้อย
ตั้งแต่ 1.50 ลงมา	พอใจน้อย

สำหรับค่าความพึงพอใจรวมทุกเรื่องของแต่ละกลุ่มพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของแต่ละ
เรื่อง

1.3.5 วิธีเปรียบเทียบความพึงพอใจระบบใหม่เมื่อเทียบกับระบบเดิม

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระบบใหม่เมื่อเทียบกับระบบเดิมของกลุ่มต่าง ๆ จะประกอบด้วย 5 ระดับคือ

- | | | |
|-------------------------------------|------------|---|
| 1) ระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมมาก | แทนด้วยค่า | 5 |
| 2) ระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมเล็กน้อย | แทนด้วยค่า | 4 |
| 3) ระบบใหม่ไม่แตกต่างจากระบบเดิม | แทนด้วยค่า | 3 |
| 4) ระบบใหม่ด้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย | แทนด้วยค่า | 2 |
| 5) ระบบใหม่ด้อยกว่าระบบเดิมมาก | แทนด้วยค่า | 1 |

ค่าความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างระบบใหม่และระบบเดิมของแต่ละกลุ่ม พิจารณา
มาจากค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบของกลุ่มนั้น ๆ

สำหรับความหมายของค่าเฉลี่ยที่หาได้ในแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเปรียบเทียบ	ความหมาย
ตั้งแต่ 4.50 ขึ้นไป	ระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมมาก
3.50 ถึง 4.49	ระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมเล็กน้อย
2.50 ถึง 3.49	ระบบใหม่ไม่แตกต่างจากระบบเดิม
1.50 ถึง 2.49	ระบบใหม่ด้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย
ตั้งแต่ 1.50 ลงมา	ระบบใหม่ด้อยกว่าระบบเดิมมาก

1.4 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1 จำนวนและคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้แก่

1. กลุ่มผู้ประกอบการ ตัวอย่างที่ทำการสำรวจมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 914 ราย (ก+ข+ค) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์โดยตรง 85 ราย ซึ่งจะทำการสัมภาษณ์เป็น 2 ชุดคือ ชุดสำหรับผู้บริหาร 85 ราย (ก) และพนักงานที่อยู่ในสถานประกอบการเดียวกันอีก 85 ราย (ข) และใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อีกจำนวน 744 ราย (ค)

ตัวอย่างผู้ประกอบการดังกล่าว สุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการทั้งที่เป็นผู้ผลิตผู้นำเข้า และผู้ขายผลิตภัณฑ์สุขภาพทางด้านยา เครื่องมือแพทย์ อาหาร เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย และวัตถุเสพติด ซึ่งมาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ระหว่างเดือนมกราคม 2540 ถึงตุลาคม 2541 โดยสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนผู้ประกอบการที่มาติดต่อทั้งหมดของแต่ละกอง ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่ได้ตอบกลับมาทั้งหมดทางไปรษณีย์คือ 131 ราย จาก 744 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.60 และจำนวนแบบสอบถามที่ได้จากการสัมภาษณ์ มี 161 ราย จาก 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 94.70



จำนวนผู้ประกอบการทั้งหมดและจำนวนตัวอย่างจำแนกตามกองหรือประเภท
ผลิตภัณฑ์ที่มาใช้บริการจะเป็นดังนี้

ชนิดของผลิตภัณฑ์	จำนวน ผู้ประกอบการทั้งหมด	%	จำนวนตัวอย่าง สัมภาษณ์ โดยตรง	%	จำนวนตัวอย่าง		
					ส่งแบบสอบถาม ทางไปรษณีย์	%	เป็นสมาชิกชมรม เภสัชกรขึ้นทะเบียน
ยา	3,511	39.3	16	18.8	126	16.9	63
เครื่องมือแพทย์	443	5.0	16	18.8	152	20.4	17
อาหาร	1,787	20.0	20	23.5	137	18.4	-
เครื่องสำอาง	391	4.4	9	10.6	118	15.9	10
วัตถุดิบทราย/วัตถุดิบพิษ/สารเคมี	265	3.0	7	8.2	73	9.8	20
วัตถุเสพติด	2,533	28.4	17	20	138	18.5	-
รวม	8,930	100	85	100	744	100	

2. กลุ่มเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตัวอย่าง
ที่ทำการสำรวจ 2 รอบ ๆ ละ 130 ราย รวมจำนวน 260 ราย จากทุกส่วนราชการของสำนักงานฯ โดยสุ่ม
ตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนเจ้าหน้าที่และกระจายทุกระดับชั้น ตามรายละเอียดดังนี้

ส่วนราชการที่สังกัด	จำนวนเจ้าหน้าที่ ทั้งหมด (ที่ปฏิบัติงานจริง)	%	จำนวนตัวอย่าง	%
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	5	0.1	2	1.5
นิติกร	15	2.9	3	2.3
สำนักงานเลขานุการกรม	48	9.2	9	6.9
กองควบคุมยา	88	16.7	20	15.4
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	34	6.5	10	7.7
กองควบคุมอาหาร	80	15.4	20	15.4
กองควบคุมเครื่องสำอาง	42	8.1	10	7.7
กองควบคุมวัตถุพิษ	33	6.3	10	7.7
กองควบคุมวัตถุเสพติด	40	7.7	15	11.5
กองวิชาการ	41	7.9	9	6.9
กองเผยแพร่และควบคุมการโฆษณา	33	6.3	8	6.2
กองสารวัตร	37	7.1	11	8.5
อื่น ๆ เช่น IPCS ส่วนพัฒนา คบส, ผู้เชี่ยวชาญ, เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน	24	4.6	3	2.3
รวม	520	100	130	100



จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับจากกลุ่มเจ้าหน้าที่ มีจำนวน 75 ราย จาก 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.84

3. กลุ่มผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มขึ้นไป ; ตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ตรงมีจำนวน 14 ราย

4. กลุ่มผู้บริหรสมาคมที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์ตรงมีจำนวน 5 ราย จาก 3 สมาคม ได้แก่ สมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์ (PPA), สมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน (TPMA) และสมาคมร้านขายยาแห่งประเทศไทย

1.5 วิธีการสำรวจ

ขั้นตอนและวิธีการที่สำคัญในการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีดังต่อไปนี้

1.5.1 กำหนดจำนวนและคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการสำรวจ (ดังรายละเอียดในหัวข้อ 1.4)

1.5.2 ร่างแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งข้อคำถามจะเกี่ยวกับการประเมินระบบการทำงานใหม่ โดยใช้ค่าวัดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่

พอใจมาก	แทนด้วยค่า	5
พอใจค่อนข้างมาก	แทนด้วยค่า	4
เฉย ๆ	แทนด้วยค่า	3
พอใจค่อนข้างน้อย	แทนด้วยค่า	2
พอใจน้อย	แทนด้วยค่า	1

และมีข้อคำถามเกี่ยวกับการประเมินเปรียบเทียบความพึงพอใจระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม 5 ระดับ ได้แก่

ระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมมาก	แทนด้วยค่า	5
ระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	แทนด้วยค่า	4
ระบบใหม่ไม่แตกต่างจากระบบเดิม	แทนด้วยค่า	3
ระบบใหม่ด้อยกว่าระบบเดิมเล็กน้อย	แทนด้วยค่า	2
ระบบใหม่ด้อยกว่าระบบเดิมมาก	แทนด้วยค่า	1

1.5.3 ทดสอบแบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของสถานประกอบการที่มาใช้บริการและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการ



อาหารและยา กลุ่มละ 10 ราย และขอคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องที่ทำกรสำรวจ รวมทั้งได้ประชุมร่วมกับคณะกรรมการเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข เจ้าของโครงการ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด ซึ่งแบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทุกชุดได้ทำการปรับปรุงเพื่อดำเนินการต่อไป (ภาคผนวกที่ 2)

1.5.4 เก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างในแต่ละกลุ่มตามจำนวนที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.4 ตามรายละเอียดดังนี้

- ส่งแบบสำรวจให้เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่เป็นตัวอย่างเพื่อทำการประเมินแล้วให้ส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ และ/หรือส่งผ่านคืนทางหัวหน้างานในแต่ละกองฯ โดยเก็บรวบรวมเพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปในช่วงเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2541
- ส่งแบบสำรวจให้พนักงานของสถานประกอบการที่มาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในระหว่างเดือนมกราคม 2540 ถึงตุลาคม 2541 ตามจำนวนและคุณสมบัติที่กำหนดไว้แล้วให้ส่งกลับคืนทางไปรษณีย์ โดยระบุวันส่งกลับ และเก็บรวบรวมในช่วงเดือนตุลาคม 2541
- อบรมพนักงานสัมภาษณ์ และให้ปฏิบัติการภาคสนามสัมภาษณ์ผู้ประกอบการทั้งผู้บริหารและพนักงานที่มาติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในระหว่างเดือนมกราคม 2540 ถึงตุลาคม 2541 จำนวน 85 สถานประกอบการ รวมทั้งสิ้นทั้งผู้บริหารและพนักงาน จำนวน 170 ราย ตามคุณสมบัติที่กำหนดไว้ โดยปฏิบัติการในเดือนตุลาคม 2541
- สัมภาษณ์แบบยั้งลึกผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำนวน 14 ราย ในเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2541
- สัมภาษณ์ผู้บริหารสมาคมที่เกี่ยวข้อง จำนวน 5 ราย ในเดือนพฤศจิกายน 2541

1.5.5 ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสำรวจเพื่อนำมาใช้สรุปผลความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.5.6 เขียนและพิมพ์รายงานสรุปการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2541

หมายเหตุ แบบสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและระบบการทำงาน
ทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประกอบด้วยแบบสำรวจจำนวน 4 ชุด (ภาคผนวกที่ 2)
ดังนี้

- แบบสอบถามชุดที่ 1 ใช้สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการ (หน่วยงานรับบริการ)
- แบบสอบถามชุดที่ 2 ใช้สำหรับพนักงานของหน่วยงานรับบริการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ
กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดังแต่ 2 ปีขึ้นไป (นับ
จากตุลาคม 2541 ย้อนหลังไป)
- แบบสอบถามชุดที่ 3 ใช้สำหรับเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่
ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป (นับจากตุลาคม 2541 ย้อนหลังไป)
- แบบสอบถามชุดที่ 4 กรอบคำถามสำหรับผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการอาหาร
และยาและสำหรับผู้บริหารของสมาคมที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 2

การประเมินความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงาน ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2.1 การประเมินความพึงพอใจของพนักงานของสถานประกอบการ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2.1.1 ลักษณะการประกอบการของสถานประกอบการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของ พนักงาน

ลักษณะการประกอบการของสถานประกอบการที่ทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 39 คือผู้นำเข้า รองลงมาคือผู้ผลิต ผู้ขาย และตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีร้อยละ 26 18 และ 14 ตามลำดับ ในจำนวนสถานประกอบการเหล่านี้มาใช้บริการที่กองควบคุมยาามากที่สุด คือ ร้อยละ 47 กองที่สถานประกอบการมาใช้บริการรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุเสพติด กองควบคุมเครื่องสำอาง และกองควบคุมวัตถุอันตราย ซึ่งมีร้อยละ 40 38 26 23 และ 18 ตามลำดับ

2.1.2 ลักษณะของพนักงานของสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม

พนักงานของสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 65 เป็นหญิง อายุส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 48 อยู่ระหว่าง 30 ถึง 39 ปี สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 ถึง 49 ปี 25 ถึง 29 ปี ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 25 ปี มีเพียงร้อยละ 28 12 9 และ 3 ตามลำดับเท่านั้น

ระดับการศึกษาของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามประมาณสองในสามหรือร้อยละ 66 คือปริญญาตรี ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีถึงร้อยละ 27 สำหรับผู้ที่มีการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียงร้อยละ 7 เท่านั้น ในจำนวนเหล่านี้เป็นแพทย์หรือเภสัชกรร้อยละ 80 ที่เหลืออีกร้อยละ 20 จบทางด้านวิทยาศาสตร์หรืออื่น ๆ

สำหรับตำแหน่งงานในปัจจุบันของพนักงานของสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 60 คือ ผู้จัดการ รองผู้จัดการหรือหัวหน้างาน รองลงมาคือตำแหน่งเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยตรง และเภสัชกรซึ่งมีร้อยละ 30 และ 10 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 59 ทำงานเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาแล้ว 2 ถึง 5 ปี ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามาแล้ว 6 ถึง 10 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีถึงร้อยละ 18 และ 23 ตามลำดับ

2.1.3 การทราบเรื่องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

พนักงานของสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามซึ่งทราบการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดังแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2541 มีถึงร้อยละ 87 สำหรับพนักงานที่ไม่ทราบเรื่องดังกล่าวมีเพียงร้อยละ 13 เท่านั้น แหล่งที่พนักงานของสถานประกอบการทราบเรื่องการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานดังกล่าวมากที่สุดถึงร้อยละ 51 คือทราบจากการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการติดต่อของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รองลงมาคือทราบจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยตรงร้อยละ 22 ทราบโดยได้รับแจ้งจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาร้อยละ 14 ทราบจากข่าวประชาสัมพันธ์ร้อยละ 8 และทราบจากพนักงานของสถานประกอบการอื่นอีกร้อยละ 2

2.1.4 ความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาของกองต่างๆ เมื่อพิจารณาจากบริการทุกๆด้านที่มาใช้ในแต่ละกองตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา ดังต่อไปนี้

- 1) บริการอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย จากกองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมวัตถุเสพติด
- 2) บริการขึ้นทะเบียนตำรับ จากกองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมวัตถุเสพติด
- 3) บริการพิจารณาอนุญาตโฆษณา จากกองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ และกองควบคุมวัตถุเสพติด

- 4) บริการออกหนังสือหรือออกหลักฐานรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก
จากกองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุม
เครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมวัตถุเสพติด
- 5) บริการขออนุญาตใช้ฉลากและใช้ฉลากส่งออกจากกองควบคุมอาหาร
- 6) บริการขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ จากกองควบคุมเครื่องสำอาง
- 7) บริการแจ้งรายละเอียดเครื่องสำอางควบคุมและเครื่องมือแพทย์ จากกองควบคุม
เครื่องสำอาง และกองควบคุมเครื่องมือแพทย์
- 8) บริการแจ้งขอนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป จากกองควบคุมเครื่องสำอาง
- 9) บริการขอความเห็นในการใช้ฉลากเครื่องสำอางทั่วไป จากกองควบคุมเครื่อง-
สำอาง
- 10) บริการขอความเห็นในการโฆษณาเครื่องสำอาง จากกองควบคุมเครื่องสำอาง
- 11) บริการพิจารณา CFS เพื่อประกอบการนำเข้าเครื่องมือแพทย์จากกองควบคุม
เครื่องมือแพทย์
- 12) บริการแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2 จากกองควบคุมวัตถุ-
อันตราย
- 13) บริการจำหน่ายวัตถุเสพติด จากกองควบคุมวัตถุเสพติด

โดยเน้นการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความเต็มใจในการให้บริการ
- 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 3) ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ
- 4) มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่
- 5) ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา
- 6) ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- 7) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
- 8) อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม

จะได้ร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ของ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของพนักงานสถานประกอบการ
ต่อระบบใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดังต่อไปนี้

กอง	ร้อยละของพนักงานที่พอใจในระบบงานใหม่					ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในระบบ งานใหม่	ความหมาย
	พอใจ มาก (5)	พอใจ ค่อนข้าง มาก (4)	เฉย ๆ (3)	พอใจ ค่อนข้าง น้อย (2)	พอใจ น้อย (1)		
กองควบคุมยา	12.8	39.6	32.6	9.9	5.1	3.45	เฉยๆ
กองควบคุมอาหาร	16.0	29.7	28.2	15.4	10.7	3.25	เฉยๆ
กองควบคุมเครื่องสำอาง	20.4	38.9	28.7	8.2	3.8	3.64	พอใจค่อนข้างมาก
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	12.2	41.1	28.0	11.4	7.2	3.40	เฉยๆ
กองควบคุมวัตถุอันตราย	18.7	34.7	28.6	14.1	3.8	3.50	พอใจค่อนข้างมาก
กองควบคุมวัตถุเสพติด	16.6	44.3	31.4	5.9	1.8	3.68	พอใจค่อนข้างมาก

จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาข้างต้น อาจสรุปได้ว่าพนักงานสถานประกอบการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากกองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร และกองควบคุมเครื่องมือแพทย์ อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก (ช่วงค่าความพึงพอใจระดับปานกลางอยู่ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) สำหรับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากกองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมวัตถุเสพติด พนักงานสถานประกอบการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก (ช่วงค่าความพึงพอใจระดับค่อนข้างมากอยู่ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่าร้อยละของพนักงานสถานประกอบการจำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมและระดับความพึงพอใจเฉลี่ยของพนักงานสถานประกอบการต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม เป็นดังนี้

กอง	ร้อยละของพนักงานที่พอใจในระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม					ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ เปรียบเทียบ	ความหมาย
	ดีกว่า เดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จาก เดิม (3)	ด้อยกว่า เดิมเล็กน้อย (2)	ด้อย กว่าเดิม มาก (1)		
กองควบคุมยา	18.1	26.8	51.6	3.0	0.5	3.59	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
กองควบคุมอาหาร	15.6	24.4	55.4	3.8	0.7	3.50	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
กองควบคุมเครื่องสำอาง	21.7	23.5	52.8	1.4	0.6	3.64	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	14.1	23.9	58.0	1.8	2.1	3.46	ไม่แตกต่างจากเดิม
กองควบคุมวัตถุอันตราย	20.1	20.8	53.1	3.9	2.1	3.53	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
กองควบคุมวัตถุเสพติด	11.1	14.1	72.5	2.0	0.3	3.34	ไม่แตกต่างจากเดิม

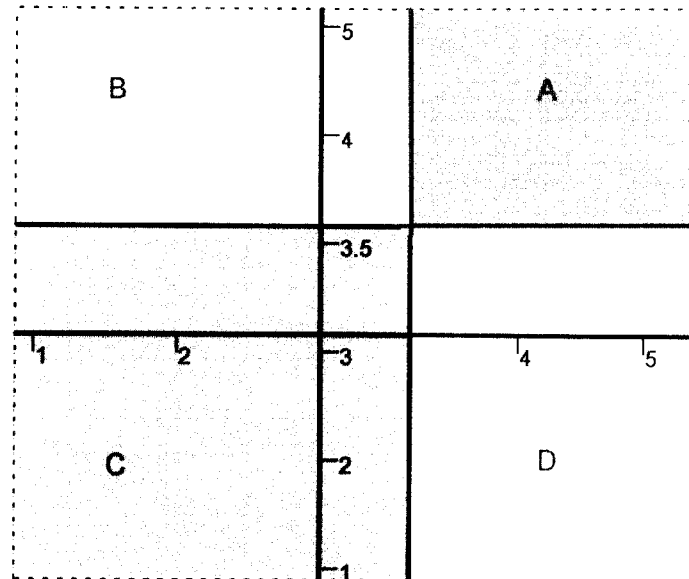
จากผลการสำรวจระดับความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา อาจสรุปได้ว่าพนักงานสถานประกอบการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากกองควบคุมเครื่องมือแพทย์ และกองควบคุมวัตถุเสพติดไม่แตกต่างจากเดิม (ช่วงค่าความพึงพอใจเปรียบเทียบอยู่ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) สำหรับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากกองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องสำอาง และกองควบคุมวัตถุอันตราย พนักงานสถานประกอบการมีความพึงพอใจมากกว่าเดิมเล็กน้อย (ช่วงค่าความพึงพอใจมากกว่าเดิมเล็กน้อยอยู่ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49)

หากประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กัน กล่าวคือ

1. กำหนดเงื่อนไขในการพิจารณาค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของแต่ละบริการที่มาใช้ทั้งหมดใหญ่และหมวดย่อยของแต่ละกองว่าค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจควรจะมีค่าตั้งแต่เท่าไรขึ้นไปจึงจะนับได้ว่าระบบใหม่หรือระบบใหม่เมื่อเทียบกับระบบเดิมดีหรือไม่ดี หรือระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมหรือไม่ ในงานวิจัยนี้จะกำหนดด้วยค่า 3.5 เนื่องจากเป็นค่าต่ำสุดของช่วงค่า "พอใจมาก" ในการประเมินระบบใหม่และเป็นค่าต่ำสุดของช่วงค่า "ดีกว่าเดิมเล็กน้อย" ในการประเมินระบบใหม่เมื่อเทียบกับระบบเดิม
2. พิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระบบใหม่และค่า

เฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระบบใหม่เมื่อเทียบกับระบบเดิม โดยแบ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวออกเป็น 4 กลุ่มย่อย คือ กลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ A B C และ D ดังรูป สำหรับความหมายของความสัมพันธัระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระบบใหม่และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในระบบเดิมเมื่อเทียบกับระบบเดิมซึ่งอยู่ในแต่ละกลุ่มเป็นดังนี้

ความพึงพอใจเฉลี่ยของระบบใหม่



ความพึงพอใจเฉลี่ยของ
ระบบใหม่เมื่อเทียบกับ
ระบบเดิม

พื้นที่	ความหมาย
A	ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม
B	ระบบใหม่ดีแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิม
C	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม
D	ระบบใหม่ไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม

จากเงื่อนไขและเกณฑ์การพิจารณาข้างต้น ผลการประเมินการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจากกลุ่มพนักงานสถานประกอบการที่มีความจำเป็นต้องมาติดต่อและใช้บริการด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาสามารถสรุปผลที่สำคัญจำแนกตามกองและบริการที่ได้รับดังต่อไปนี้

กอง/บริการที่ให้	ผลการประเมินของพนักงานสถานประกอบการ
กองควบคุมยา การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย การขึ้นทะเบียนตำรับ การพิจารณานุญาตโฆษณา การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก	ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม
กองควบคุมอาหาร การอนุญาตผลิต/นำเข้า การขึ้นทะเบียนตำรับ การขออนุญาตใช้ฉลาก การพิจารณานุญาตโฆษณา การอนุญาตใช้ฉลากส่งออก การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก	ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม
กองควบคุมเครื่องสำอาง การขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ การแจ้งรายละเอียดเครื่องสำอางควบคุม การแจ้งขอนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป การขอความเห็นในการใช้ฉลากเครื่องสำอาง การขอความเห็นในการขอโฆษณาเครื่องสำอาง การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก	ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย การแจ้งรายการละเอียด การพิจารณารับรอง CFS เพื่อประกอบการนำเข้า การพิจารณานุญาตโฆษณา การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก	ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม
กองควบคุมวัตถุอันตราย การอนุญาตผลิต/นำเข้า/มีไว้ในครอบครองเพื่อใช้รั้งจ้าง การขึ้นทะเบียนตำรับ การแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2 การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก	ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีและดีกว่าระบบเดิม
กองควบคุมวัตถุเสพติด การอนุญาตผลิต/นำเข้า/มีไว้ในครอบครอง การขึ้นทะเบียนตำรับ การพิจารณานุญาตโฆษณา การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก การจำหน่ายวัตถุเสพติด	ระบบใหม่ดีแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิม ระบบใหม่ดีแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิม



รายละเอียดเกี่ยวกับร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับความ
พึงพอใจต่อระบบงานใหม่ ความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมของ
กองต่าง ๆ ทั้ง 6 กอง และผลการประเมินเมื่อพิจารณาทั้งระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และ
ความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กัน แสดงไว้ในตารางที่
2.1.1 ถึงตารางที่ 2.1.6

รายละเอียดเพิ่มเติมข้อความคิดเห็นตลอดจนปัญหาและอุปสรรค รวมถึงข้อเสนอแนะ
ในการแก้ปัญหาของพนักงานสถานประกอบการ แสดงไว้ในตารางที่ 2.1.7 ถึงตารางที่ 2.1.24 ใน
ภาคผนวกที่ 1

ตารางที่ 2.1.1 ร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับของความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของกองควบคุมยา

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจมาก (5)	พอใจค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจค่อนข้างน้อย (2)	พอใจน้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่างจากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย															
ความเต็มใจในการให้บริการ	23.3	50.7	17.8	4.1	4.1	100.0	3.85	30.4	26.1	43.5	0.0	0.0	100.0	3.87	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	20.3	52.7	13.5	5.4	8.1	100.0	3.72	31.9	43.5	21.7	2.9	0.0	100.0	4.04	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	17.6	40.5	27.0	10.8	4.1	100.0	3.57	20.3	31.9	44.9	2.9	0.0	100.0	3.70	A
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	15.3	43.1	30.6	6.9	4.2	100.0	3.58	15.2	27.3	57.6	0.0	0.0	100.0	3.58	A
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	15.3	36.1	38.9	5.6	4.2	100.0	3.53	22.7	18.2	59.1	0.0	0.0	100.0	3.64	A
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	19.2	45.2	28.8	5.5	1.4	100.0	3.75	21.7	26.1	52.2	0.0	0.0	100.0	3.70	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	18.9	50.0	23.0	5.4	2.7	100.0	3.77	17.9	31.3	50.7	0.0	0.0	100.0	3.67	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	8.2	20.5	52.1	12.3	6.8	100.0	3.11	9.4	10.9	65.6	9.4	4.7	100.0	3.11	C
รวม							3.61							3.66	A
การขึ้นทะเบียนตำรับ															
ความเต็มใจในการให้บริการ	16.7	51.3	21.8	9.0	1.3	100.0	3.73	23.6	29.2	43.1	4.2	0.0	100.0	3.72	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	9.0	44.9	25.6	12.8	7.7	100.0	3.35	27.8	47.2	18.1	6.9	0.0	100.0	3.96	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	14.1	25.6	34.6	21.8	3.8	100.0	3.24	15.5	28.2	54.9	1.4	0.0	100.0	3.58	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	7.8	29.9	39.0	20.8	2.6	100.0	3.19	12.9	24.3	60.0	2.9	0.0	100.0	3.47	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	9.2	25.0	44.7	15.8	5.3	100.0	3.17	16.4	20.9	59.7	3.0	0.0	100.0	3.51	D
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	14.5	27.6	47.4	5.3	5.3	100.0	3.41	18.8	20.3	58.0	2.9	0.0	100.0	3.55	D
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	11.5	47.4	32.1	5.1	3.8	100.0	3.58	21.1	26.8	50.7	1.4	0.0	100.0	3.68	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	6.7	17.3	56.0	13.3	6.7	100.0	3.04	11.1	12.7	58.7	11.1	6.3	100.0	3.11	C
รวม							3.34							3.57	D

ตารางที่ 2.1.1 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจมาก (5)	พอใจค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจค่อนข้างน้อย (2)	พอใจน้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่างจากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การพิจารณาอนุญาตโฆษณา															
ความเต็มใจในการให้บริการ	10.4	43.8	35.4	6.3	4.2	100.0	3.50	15.9	31.8	45.5	6.8	0.0	100.0	3.57	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	8.3	54.2	22.9	8.3	6.3	100.0	3.50	25.0	38.6	34.1	2.3	0.0	100.0	3.86	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	8.3	31.3	27.1	25.0	8.3	100.0	3.06	6.8	25.0	65.9	2.3	0.0	100.0	3.36	C
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	4.3	29.8	29.8	23.4	12.8	100.0	2.89	7.0	25.6	62.8	2.3	2.3	100.0	3.33	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	4.3	34.8	41.3	13.0	6.5	100.0	3.17	9.5	28.6	59.5	2.4	0.0	100.0	3.45	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	6.3	37.5	41.7	6.3	8.3	100.0	3.27	11.4	22.7	65.9	0.0	0.0	100.0	3.45	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	6.3	45.8	35.4	8.3	4.2	100.0	3.42	2.3	40.9	50.0	6.8	0.0	100.0	3.39	C
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	10.9	13.0	60.9	8.7	6.5	100.0	3.13	7.7	12.8	69.2	7.7	2.6	100.0	3.15	C
รวม							3.24							3.45	C
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก															
ความเต็มใจในการให้บริการ	15.2	66.7	12.1	3.0	3.0	100.0	3.88	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	100.0	3.75	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	18.2	51.5	18.2	6.1	6.1	100.0	3.70	28.6	42.9	25.0	3.6	0.0	100.0	3.96	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	12.1	39.4	30.3	12.1	6.1	100.0	3.39	17.9	17.9	64.3	0.0	0.0	100.0	3.54	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	15.2	48.5	21.2	6.1	9.1	100.0	3.55	14.3	25.0	60.7	0.0	0.0	100.0	3.54	A
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	16.1	61.3	19.4	0.0	3.2	100.0	3.87	25.0	28.6	46.4	0.0	0.0	100.0	3.79	A
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	25.0	56.3	15.6	0.0	3.1	100.0	4.00	21.4	28.6	50.0	0.0	0.0	100.0	3.71	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	12.1	63.6	15.2	3.0	6.1	100.0	3.73	21.4	14.3	64.3	0.0	0.0	100.0	3.57	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	3.1	25.0	56.3	12.5	3.1	100.0	3.13	8.0	8.0	72.0	12.0	0.0	100.0	3.12	C
รวม							3.66							3.62	A
รวมทุกบริการที่มาใช้	12.8	39.6	32.6	9.9	5.1	100.0	3.45	18.1	26.8	51.6	3.0	0.5	100.0	3.59	D

ตารางที่ 2.1.2 ร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของกองควบคุมอาหาร

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ มาก (5)	พอใจ ค่อนข้างมาก (4)	เฉย ๆ (3)	พอใจ ค่อนข้างน้อย (2)	พอใจ น้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่า เดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่า เดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย															
ความเต็มใจในการให้บริการ	15.7	37.3	25.5	11.8	9.8	100.0	3.37	12.5	39.6	43.8	4.2	0.0	100.0	3.60	D
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	9.8	33.3	27.5	15.7	13.7	100.0	3.10	18.8	37.5	39.6	4.2	0.0	100.0	3.71	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	13.7	33.3	19.6	21.6	11.8	100.0	3.16	16.7	33.3	47.9	0.0	2.1	100.0	3.82	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	9.8	35.3	27.5	17.6	9.8	100.0	3.18	14.6	31.3	52.1	0.0	2.1	100.0	6.56	D
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	15.7	31.4	29.4	17.6	5.9	100.0	3.33	8.7	26.1	58.7	6.5	0.0	100.0	3.37	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	17.6	33.3	39.2	5.9	3.9	100.0	3.55	13.0	23.9	60.9	2.2	0.0	100.0	3.48	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	13.7	33.3	29.4	15.7	7.8	100.0	3.29	8.7	32.6	58.7	0.0	0.0	100.0	3.50	D
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	18.8	22.9	41.7	12.5	4.2	100.0	3.40	2.3	20.5	75.0	0.0	2.3	100.0	3.20	C
รวม							3.30							3.88	D
การขึ้นทะเบียนตำรับ															
ความเต็มใจในการให้บริการ	10.6	36.2	27.7	19.1	6.4	100.0	3.26	19.0	19.0	54.8	7.1	0.0	100.0	3.50	D
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	8.5	21.3	31.9	23.4	14.9	100.0	2.85	16.3	30.2	46.5	7.0	0.0	100.0	3.56	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	13.0	21.7	28.3	23.9	13.0	100.0	2.98	23.3	23.3	48.8	2.3	2.3	100.0	3.83	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	12.8	29.8	25.5	17.0	14.9	100.0	3.09	23.3	23.3	44.2	4.7	4.7	100.0	3.56	D
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	12.8	27.7	34.0	17.0	8.5	100.0	3.19	16.3	14.0	67.4	2.3	0.0	100.0	3.44	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	15.2	26.1	43.5	10.9	4.3	100.0	3.37	19.0	16.7	61.9	2.4	0.0	100.0	3.52	D
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	6.7	40.0	31.1	17.8	4.4	100.0	3.27	17.1	22.0	58.5	2.4	0.0	100.0	3.54	D
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	8.9	24.4	48.9	13.3	4.4	100.0	3.20	4.8	14.3	78.6	0.0	2.4	100.0	3.19	C
รวม							3.15							3.49	C

ตารางที่ 2.1.2 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ มาก (5)	พอใจ ค่อนข้างมาก (4)	เฉย ๆ (3)	พอใจ ค่อนข้างน้อย (2)	พอใจ น้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่า เดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่า เดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การขออนุญาตใช้จลาจ															
ความเต็มใจในการให้บริการ	10.9	32.6	23.9	19.6	13.0	100.0	3.09	9.3	30.2	53.5	7.0	0.0	100.0	3.42	C
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	17.0	21.3	21.3	19.1	21.3	100.0	2.94	16.3	34.9	44.2	2.3	2.3	100.0	3.60	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	14.9	29.8	23.4	21.3	10.6	100.0	3.17	16.3	20.9	55.8	4.7	2.3	100.0	3.44	C
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	14.9	17.0	23.4	27.7	17.0	100.0	2.85	14.0	20.9	58.1	4.7	2.3	100.0	3.40	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	17.0	17.0	36.2	23.4	6.4	100.0	3.15	11.9	14.3	69.0	4.8	0.0	100.0	3.33	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	17.4	19.6	45.7	10.9	6.5	100.0	3.30	12.2	17.1	68.3	2.4	0.0	100.0	3.39	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	8.5	38.3	23.4	19.1	10.6	100.0	3.15	7.1	26.2	66.7	0.0	0.0	100.0	3.40	C
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	25.6	23.3	37.2	7.0	7.0	100.0	3.53	10.3	10.3	76.9	2.6	0.0	100.0	3.28	B
รวม							3.15							3.41	C
การพิจารณาอนุญาตการโฆษณา															
ความเต็มใจในการให้บริการ	27.8	22.2	22.2	22.2	5.6	100.0	3.44	25.0	25.0	37.5	12.5	0.0	100.0	3.62	D
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	16.7	38.9	11.1	16.7	16.7	100.0	3.22	25.0	25.0	43.8	6.3	0.0	100.0	3.69	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	5.6	44.4	27.8	11.1	11.1	100.0	3.22	25.0	25.0	37.5	12.5	0.0	100.0	3.62	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	5.6	27.8	16.7	22.2	27.8	100.0	2.61	18.8	25.0	37.5	18.8	0.0	100.0	3.44	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	11.1	33.3	22.2	22.2	11.1	100.0	3.11	25.0	12.5	43.8	18.8	0.0	100.0	3.44	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	27.8	27.8	27.8	16.7	0.0	100.0	3.67	31.3	18.8	37.5	12.5	0.0	100.0	3.69	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	11.1	50.0	22.2	11.1	5.6	100.0	3.50	12.5	31.3	50.0	6.3	0.0	100.0	3.50	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	35.3	17.6	35.3	0.0	11.8	100.0	3.65	7.1	14.3	71.4	7.1	0.0	100.0	3.21	B
รวม							3.30							3.53	D

ตารางที่ 2.1.2 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ	พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
การอนุญาตใช้ผลาส่งออก															
ความเต็มใจในการให้บริการ	35.3	29.4	11.8	5.9	17.6	100.0	3.59	33.3	26.7	26.7	13.3	0.0	100.0	3.80	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	29.4	35.3	5.9	5.9	23.5	100.0	3.41	26.7	40.0	26.7	6.7	0.0	100.0	3.87	D
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	23.5	35.3	17.6	11.8	11.8	100.0	3.47	26.7	26.7	46.7	0.0	0.0	100.0	3.80	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	17.6	52.9	5.9	5.9	17.6	100.0	3.47	26.7	33.3	33.3	6.7	0.0	100.0	3.80	D
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	23.5	52.9	0.0	5.9	17.6	100.0	3.59	26.7	26.7	46.7	0.0	0.0	100.0	3.80	A
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	29.4	35.3	11.8	11.8	11.8	100.0	3.59	26.7	26.7	46.7	0.0	0.0	100.0	3.80	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	5.9	47.1	17.6	11.8	17.6	100.0	3.12	6.7	33.3	53.3	6.7	0.0	100.0	3.40	C
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	28.6	35.7	28.6	0.0	7.1	100.0	3.79	16.7	16.7	66.7	0.0	0.0	100.0	3.50	A
รวม							3.50							3.72	A
การออกผลการรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก															
ความเต็มใจในการให้บริการ	33.3	26.7	13.3	13.3	13.3	100.0	3.53	27.3	18.2	54.5	0.0	0.0	100.0	3.73	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	26.7	26.7	26.7	6.7	13.3	100.0	3.47	25.0	16.7	50.0	8.3	0.0	100.0	3.58	D
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	26.7	26.7	26.7	13.3	6.7	100.0	3.53	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0	100.0	3.87	A
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	28.6	21.4	21.4	7.1	21.4	100.0	3.29	16.7	8.3	75.0	0.0	0.0	100.0	3.42	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	33.3	26.7	20.0	6.7	13.3	100.0	3.60	16.7	25.0	58.3	0.0	0.0	100.0	3.58	A
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	26.7	20.0	26.7	6.7	20.0	100.0	3.27	16.7	25.0	58.3	0.0	0.0	100.0	3.58	D
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	20.0	26.7	26.7	6.7	20.0	100.0	3.20	8.3	25.0	66.7	0.0	0.0	100.0	3.42	C
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	26.7	6.7	46.7	6.7	13.3	100.0	3.27	16.7	0.0	83.3	0.0	0.0	100.0	3.33	C
รวม							3.40							3.54	D
รวมทุกบริการที่มาใช้	16.0	29.7	28.2	15.4	10.7	100.0	3.25	15.6	24.4	55.4	3.8	0.7	100.0	3.50	D

ตารางที่ 2.1.3 ร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของกองควบคุมเครื่องสำอาง

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ มาก (5)	พอใจ ค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจ ค่อนข้างน้อย (2)	พอใจ น้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่า เดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่า เดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ															
ความเต็มใจในการให้บริการ	30.0	60.0	5.0	5.0	0.0	100.0	4.15	27.8	33.3	38.9	0.0	0.0	100.0	3.89	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	25.0	45.0	10.0	20.0	0.0	100.0	3.75	22.2	61.1	16.7	0.0	0.0	100.0	4.06	A
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	10.0	30.0	30.0	25.0	5.0	100.0	3.15	5.6	38.9	55.6	0.0	0.0	100.0	3.50	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	10.0	30.0	15.0	30.0	15.0	100.0	2.90	11.1	27.8	61.1	0.0	0.0	100.0	3.50	D
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	10.0	35.0	45.0	0.0	10.0	100.0	3.35	11.1	22.2	61.1	5.6	0.0	100.0	3.39	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	20.0	30.0	40.0	5.0	5.0	100.0	3.55	16.7	16.7	61.1	5.6	0.0	100.0	3.44	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	15.0	70.0	10.0	5.0	0.0	100.0	3.95	22.2	33.3	44.4	0.0	0.0	100.0	3.78	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	5.6	38.9	38.9	5.6	11.1	100.0	3.22	13.3	20.0	60.0	0.0	6.7	100.0	3.33	C
รวม							3.50							3.61	A
การแจ้งรายการละเอียดเครื่องสำอางควบคุม															
ความเต็มใจในการให้บริการ	32.3	54.8	6.5	3.2	3.2	100.0	4.1	25.0	32.1	39.3	3.6	0.0	100.0	3.79	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	38.7	51.6	0.0	6.5	3.2	100.0	4.16	42.9	32.1	25.0	0.0	0.0	100.0	4.18	A
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	22.6	48.4	16.1	9.7	3.2	100.0	3.77	17.9	28.6	53.6	0.0	0.0	100.0	3.64	A
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	12.9	35.5	22.6	25.8	3.2	100.0	3.29	14.3	32.1	50.0	3.6	0.0	100.0	3.57	D
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	16.1	35.5	35.5	9.7	3.2	100.0	3.52	14.3	14.3	71.4	0.0	0.0	100.0	3.43	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	29.0	32.3	32.3	3.2	3.2	100.0	3.81	21.4	10.7	67.9	0.0	0.0	100.0	3.54	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	29.0	54.8	6.5	9.7	0.0	100.0	4.03	32.1	10.7	57.1	0.0	0.0	100.0	3.75	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	7.1	25.0	53.6	3.6	10.7	100.0	3.14	20.8	8.3	58.3	4.2	8.3	100.0	3.29	C
รวม							3.73							3.65	A

ตารางที่ 2.1.3 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ	พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
การแจ้งขอนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป															
ความเต็มใจในการให้บริการ	37.5	41.7	8.3	12.5	0.0	100.0	4.07	31.8	18.2	50.0	0.0	0.0	100.0	3.82	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	58.3	16.7	12.5	8.3	4.2	100.0	4.17	45.5	13.6	36.4	4.5	0.0	100.0	4.00	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	29.2	50.0	12.5	4.2	4.2	100.0	3.96	22.7	22.7	50.0	4.5	0.0	100.0	3.64	A
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	20.8	25.0	29.2	20.8	4.2	100.0	3.37	13.6	22.7	54.5	9.1	0.0	100.0	3.41	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	25.0	25.0	41.7	4.2	4.2	100.0	3.62	13.6	9.1	77.3	0.0	0.0	100.0	3.36	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	33.3	33.3	29.2	0.0	4.2	100.0	3.92	22.7	4.5	72.7	0.0	0.0	100.0	3.50	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	29.2	50.0	16.7	4.2	0.0	100.0	4.04	22.7	9.1	68.2	0.0	0.0	100.0	3.55	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	12.5	25.0	50.0	4.2	8.3	100.0	3.29	23.8	4.8	57.1	4.8	9.5	100.0	3.29	C
รวม							3.81							3.57	A
การขอความเห็นในการใช้ฉลากเครื่องสำอางทั่วไป															
ความเต็มใจในการให้บริการ	28.0	40.0	28.0	4.0	0.0	100.0	3.92	17.4	52.2	30.4	0.0	0.0	100.0	3.87	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	16.0	52.0	20.0	8.0	4.0	100.0	3.68	21.7	47.8	30.4	0.0	0.0	100.0	3.91	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	16.0	36.0	36.0	8.0	4.0	100.0	3.52	17.4	30.4	52.2	0.0	0.0	100.0	3.65	A
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	12.0	28.0	28.0	20.0	12.0	100.0	3.08	8.7	26.1	65.2	0.0	0.0	100.0	3.43	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	12.0	40.0	40.0	4.0	4.0	100.0	3.52	8.7	30.4	60.9	0.0	0.0	100.0	3.48	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	24.0	24.0	44.0	8.0	0.0	100.0	3.64	9.1	27.3	63.6	0.0	0.0	100.0	3.45	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	28.0	44.0	20.0	4.0	4.0	100.0	3.88	26.1	21.7	52.2	0.0	0.0	100.0	3.74	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	15.0	70.0	10.0	5.0	100.0	2.95	10.5	10.5	78.9	0.0	0.0	100.0	3.32	C
รวม							3.52							3.61	A

ตารางที่ 2.1.3 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจมาก (5)	พอใจค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจค่อนข้างน้อย (2)	พอใจน้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่างจากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การขอความเห็นในการขอโฆษณาเครื่องสำอาง															
ความสนใจในการให้บริการ	9.1	45.5	45.5	0.0	0.0	100.0	3.64	22.2	33.3	44.4	0.0	0.0	100.0	3.78	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	9.1	27.3	45.5	9.1	9.1	100.0	3.18	33.3	22.2	44.4	0.0	0.0	100.0	3.89	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	9.1	18.2	54.5	18.2	0.0	100.0	3.18	33.3	11.1	55.6	0.0	0.0	100.0	3.78	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	9.1	18.2	54.5	18.2	0.0	100.0	3.18	33.3	11.1	55.6	0.0	0.0	100.0	3.78	D
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	9.1	27.3	63.6	0.0	0.0	100.0	3.45	33.3	11.1	55.6	0.0	0.0	100.0	3.78	D
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	9.1	27.3	63.6	0.0	0.0	100.0	3.45	33.3	11.1	55.6	0.0	0.0	100.0	3.78	D
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	18.2	36.4	45.5	0.0	0.0	100.0	3.73	44.4	11.1	44.4	0.0	0.0	100.0	4.00	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	22.2	66.7	11.1	0.0	100.0	3.11	42.9	14.3	28.6	14.3	0.0	100.0	3.86	D
รวม							3.37							3.83	D
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก															
ความเต็มใจในการให้บริการ	23.1	69.2	7.7	0.0	0.0	100.0	4.15	25.0	33.3	41.7	0.0	0.0	100.0	3.83	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	23.1	61.5	0.0	7.7	7.7	100.0	3.85	41.7	50.0	8.3	0.0	0.0	100.0	4.33	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	7.7	53.8	30.8	7.7	0.0	100.0	3.62	33.3	25.0	41.7	0.0	0.0	100.0	3.92	A
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	15.4	53.8	15.4	7.7	7.7	100.0	3.62	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	100.0	3.75	A
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	15.4	30.8	53.8	0.0	0.0	100.0	3.62	16.7	8.3	75.0	0.0	0.0	100.0	3.42	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	15.4	38.5	46.2	0.0	0.0	100.0	3.69	16.7	16.7	66.7	0.0	0.0	100.0	3.50	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	15.4	69.2	15.4	0.0	0.0	100.0	4.00	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0	100.0	3.67	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	9.1	27.3	54.5	0.0	9.1	100.0	3.27	9.1	18.2	63.6	9.1	0.0	100.0	3.27	C
รวม							3.73							3.71	A
รวมทุกบริการที่มาใช้	20.4	38.9	28.7	8.2	3.8	100.0	3.64	21.7	23.5	52.8	1.4	0.6	100.0	3.64	A

ตารางที่ 2.1.4 ร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของกองควบคุมเครื่องมือแพทย์

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							
	พอใจ	พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่า	ดีกว่าเดิม	ไม่แตกต่าง	ด้อยกว่าเดิม	ด้อยกว่า	รวม	ค่าเฉลี่ย	ผลการ
	มาก (5)	ค่อนข้างมาก (4)	(3)	ค่อนข้างน้อย (2)	น้อย (1)			เดิมมาก (5)	เล็กน้อย (4)	จากเดิม (3)	เล็กน้อย (2)	เดิมมาก (1)			ประเมิน
การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย															
ความเต็มใจในการให้บริการ	17.9	43.6	17.9	10.3	10.3	100.0	3.49	10.0	23.3	60.0	6.7	0.0	100.0	3.37	C
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	13.2	55.3	13.2	5.3	13.2	100.0	3.50	16.7	53.3	26.7	3.3	0.0	100.0	3.83	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	10.3	51.3	20.5	10.3	7.7	100.0	3.46	16.7	26.7	50.0	3.3	3.3	100.0	3.5	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	7.9	28.9	23.7	28.9	10.5	100.0	2.95	10.0	36.7	46.7	3.3	3.3	100.0	3.47	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	2.6	44.7	34.2	7.9	10.5	100.0	3.21	6.7	23.3	63.3	3.3	3.3	100.0	3.27	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	13.2	44.7	26.3	2.6	13.2	100.0	3.42	13.3	16.7	66.7	0.0	3.3	100.0	3.37	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	16.2	43.2	21.6	8.1	10.8	100.0	3.46	13.8	20.7	58.6	3.4	3.4	100.0	3.38	C
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	11.4	37.1	48.6	2.9	0.0	100.0	3.57	7.7	11.5	76.9	3.8	0.0	100.0	3.23	B
รวม							3.38							3.43	C
การแจ้งรายการละเอียด															
ความเต็มใจในการให้บริการ	6.1	57.6	18.2	9.1	9.1	100.0	3.42	23.1	23.1	50.0	0.0	3.8	100.0	3.62	D
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	9.1	51.5	18.2	12.1	9.1	100.0	3.39	23.1	30.8	42.3	0.0	3.8	100.0	3.69	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	9.4	43.8	15.6	25.0	6.3	100.0	3.25	23.1	26.9	46.2	0.0	3.8	100.0	3.65	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	3.2	38.7	22.6	29.0	6.5	100.0	3.03	15.4	23.1	53.8	3.8	3.8	100.0	3.42	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	3.2	45.2	38.7	9.7	3.2	100.0	3.35	19.2	11.5	65.4	3.8	0.0	100.0	3.46	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	9.7	45.2	29.0	9.7	6.5	100.0	3.42	19.2	15.4	61.5	0.0	3.8	100.0	3.46	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	12.5	46.9	15.6	18.8	6.3	100.0	3.41	19.2	19.2	57.7	3.8	0.0	100.0	3.54	D
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	7.1	42.9	35.7	10.7	3.6	100.0	3.39	17.4	8.7	69.6	4.3	0.0	100.0	3.39	C
รวม							3.33							3.53	D

ตารางที่ 2.1.4 (ต่อ)

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ มาก (5)	พอใจ ค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจ ค่อนข้างน้อย (2)	พอใจ น้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่า เดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่า เดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การพิจารณา CFS เพื่อประกอบการนำเข้า															
ความเต็มใจในการให้บริการ	22.2	42.2	24.4	8.9	2.2	100.0	3.73	19.4	33.3	44.4	2.8	0.0	100.0	3.69	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	22.7	47.7	18.2	11.4	0.0	100.0	3.82	25.0	41.7	33.3	0.0	0.0	100.0	3.92	A
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	9.1	47.7	22.7	20.5	0.0	100.0	3.45	13.9	36.1	47.2	2.8	0.0	100.0	3.61	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	9.1	31.8	22.7	31.8	4.5	100.0	3.09	11.1	27.8	55.6	2.8	2.8	100.0	3.42	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	13.6	29.5	47.7	9.1	0.0	100.0	3.48	13.9	16.7	69.4	0.0	0.0	100.0	3.44	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	13.6	52.3	25.0	6.8	2.3	100.0	3.68	13.9	22.2	63.9	0.0	0.0	100.0	3.50	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	16.3	51.2	25.6	7.0	0.0	100.0	3.77	8.3	33.3	55.6	2.8	0.0	100.0	3.47	B
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	20.5	25.6	46.2	5.1	2.6	100.0	3.56	6.3	15.6	71.9	3.1	3.1	100.0	3.19	B
รวม							3.57							3.53	A
การพิจารณาอนุญาตโฆษณา															
ความเต็มใจในการให้บริการ	16.7	27.8	27.8	11.1	16.7	100.0	3.17	20.0	13.3	66.7	0.0	0.0	100.0	3.53	D
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	0.0	44.4	33.3	0.0	22.2	100.0	3.00	20.0	26.7	46.7	0.0	6.7	100.0	3.53	D
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	0.0	44.4	33.3	11.1	11.1	100.0	3.11	13.3	20.0	60.0	0.0	6.7	100.0	3.33	C
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	5.6	27.8	44.4	5.6	16.7	100.0	3.00	20.0	0.0	73.3	0.0	6.7	100.0	3.27	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	0.0	38.9	33.3	11.1	16.7	100.0	2.94	13.3	6.7	80.0	0.0	0.0	100.0	3.33	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	5.6	44.4	27.8	5.6	16.7	100.0	3.17	13.3	6.7	80.0	0.0	0.0	100.0	3.33	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	5.6	44.4	22.2	16.7	11.1	100.0	3.17	6.7	13.3	80.0	0.0	0.0	100.0	3.27	C
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	6.7	13.3	66.7	6.7	6.7	100.0	3.07	7.7	0.0	92.3	0.0	0.0	100.0	3.15	C
รวม							3.08							3.34	C

ตารางที่ 2.1.4 (ต่อ)

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ มาก (5)	พอใจ ค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจ ค่อนข้างน้อย (2)	พอใจ น้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่า เดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่า เดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก															
ความสนใจในการให้บริการ	28.6	42.9	14.3	7.1	7.1	100.0	3.79	8.3	33.3	50.0	0.0	8.3	100.0	3.33	B
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	28.6	42.9	7.1	7.1	14.3	100.0	3.64	8.3	33.3	50.0	0.0	8.3	100.0	3.33	B
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	28.6	21.4	28.6	0.0	21.4	100.0	3.36	18.2	18.2	54.5	0.0	9.1	100.0	3.36	C
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	14.3	14.3	42.9	14.3	14.3	100.0	3.00	8.3	33.3	50.0	0.0	8.3	100.0	3.33	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	14.3	14.3	50.0	14.3	7.1	100.0	3.14	0.0	25.0	66.7	0.0	8.3	100.0	3.08	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	14.3	28.6	50.0	0.0	7.1	100.0	3.43	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	100.0	3.25	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	21.4	42.9	14.3	7.1	14.3	100.0	3.50	8.3	33.3	58.3	0.0	0.0	100.0	3.50	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	30.8	15.4	53.8	0.0	0.0	100.0	3.77	0.0	18.2	81.8	0.0	0.0	100.0	3.18	B
รวม							3.45							3.30	C
รวมทุกบริการที่ใช้	12.2	41.1	28.0	11.4	7.2	100.0	3.40	14.1	23.9	58.0	1.8	2.1	100.0	3.46	C

ตารางที่ 2.1.5 ร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของกองทุนคุ้มครองชีวิตอันตราย

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ	พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	มาก (5)	ค่อนข้างมาก (4)	(3)	ค่อนข้างน้อย (2)	น้อย (1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
การอนุญาตผลิต/นำเข้า/มีไว้ในครอบครองเพื่อใช้รับจ้าง															
ความเต็มใจในการให้บริการ	22.2	55.6	11.1	7.4	3.7	100.0	3.85	38.1	19.0	42.9	0.0	0.0	100.0	3.95	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	18.5	37.0	22.2	18.5	3.7	100.0	3.48	23.8	38.1	28.6	9.5	0.0	100.0	3.76	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	14.8	48.1	11.1	22.2	3.7	100.0	3.48	23.8	28.6	42.9	4.8	0.0	100.0	3.71	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	25.9	37.0	25.9	11.1	0.0	100.0	3.78	14.3	33.3	52.4	0.0	0.0	100.0	3.62	A
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	22.2	33.3	33.3	7.4	3.7	100.0	3.63	14.3	28.6	57.1	0.0	0.0	100.0	3.57	A
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	18.5	29.6	37.0	11.1	3.7	100.0	3.48	15.0	20.0	65.0	0.0	0.0	100.0	3.50	D
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	29.6	40.7	14.8	11.1	3.7	100.0	3.81	33.3	19.0	47.6	0.0	0.0	100.0	3.86	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	19.2	26.9	34.6	7.7	11.5	100.0	3.35	14.3	14.3	66.7	0.0	4.8	100.0	3.33	C
รวม							3.61							3.66	A
การขึ้นทะเบียนตำรับ															
ความเต็มใจในการให้บริการ	13.0	47.8	30.4	4.3	4.3	100.0	3.61	33.3	11.1	50.0	0.0	5.6	100.0	3.67	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	13.0	34.8	13.0	30.4	8.7	100.0	3.13	22.2	33.3	27.8	11.1	5.6	100.0	3.56	D
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	4.3	47.8	26.1	17.4	4.3	100.0	3.30	22.2	38.9	27.8	5.6	5.6	100.0	3.67	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	4.5	31.8	50.0	9.1	4.5	100.0	3.23	11.8	17.6	64.7	0.0	5.9	100.0	3.29	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	4.3	39.1	43.5	8.7	4.3	100.0	3.30	11.1	16.7	61.1	5.6	5.6	100.0	3.22	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	8.7	30.4	43.5	13.0	4.3	100.0	3.26	11.1	11.1	72.2	0.0	5.6	100.0	3.22	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	21.7	30.4	34.8	8.7	4.3	100.0	3.57	27.8	11.1	55.6	0.0	5.6	100.0	3.56	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	18.2	18.2	45.5	13.6	4.5	100.0	3.32	11.1	11.1	66.7	5.6	5.6	100.0	3.17	C
รวม							3.34							3.42	C

ตารางที่ 2.1.5 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ	พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
การแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุดิบตราชนิดที่ 2															
ความเต็มใจในการให้บริการ	8.3	58.3	25.0	8.3	0.0	100.0	3.67	22.2	22.2	55.6	0.0	0.0	100.0	3.67	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	8.3	33.3	25.0	33.3	0.0	100.0	3.17	22.2	22.2	44.4	11.1	0.0	100.0	3.56	D
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	16.7	33.3	16.7	33.3	0.0	100.0	3.33	33.3	11.1	33.3	22.2	0.0	100.0	3.56	D
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	16.7	33.3	33.3	16.7	0.0	100.0	3.50	12.5	37.5	50.0	0.0	0.0	100.0	3.62	A
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	8.3	33.3	33.3	25.0	0.0	100.0	3.25	11.1	11.1	66.7	11.1	0.0	100.0	3.22	C
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	16.7	33.3	25.0	25.0	0.0	100.0	3.42	11.1	11.1	66.7	11.1	0.0	100.0	3.22	C
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	16.7	33.3	41.7	8.3	0.0	100.0	3.58	22.2	11.1	55.6	11.1	0.0	100.0	3.44	B
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	33.3	16.7	25.0	25.0	0.0	100.0	3.67	22.2	0.0	66.7	11.1	0.0	100.0	3.33	B
รวม							3.45							3.45	C
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก															
ความเต็มใจในการให้บริการ	40.0	20.0	20.0	20.0	0.0	100.0	3.80	28.6	14.3	57.1	0.0	0.0	100.0	3.71	A
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	30.0	20.0	30.0	20.0	0.0	100.0	3.60	14.3	28.6	42.9	14.3	0.0	100.0	3.43	B
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	30.0	20.0	30.0	20.0	0.0	100.0	3.60	14.3	14.3	57.1	14.3	0.0	100.0	3.29	B
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	40.0	30.0	20.0	10.0	0.0	100.0	4.00	14.3	28.6	57.1	0.0	0.0	100.0	3.57	A
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	40.0	20.0	30.0	0.0	10.0	100.0	3.80	14.3	0.0	85.7	0.0	0.0	100.0	3.29	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	30.0	20.0	30.0	10.0	10.0	100.0	3.50	14.3	14.3	71.4	0.0	0.0	100.0	3.43	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	20.0	30.0	30.0	10.0	10.0	100.0	3.40	14.3	28.6	57.1	0.0	0.0	100.0	3.57	D
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	30.0	30.0	20.0	10.0	10.0	100.0	3.60	28.6	28.6	42.9	0.0	0.0	100.0	3.86	A
รวม							3.66							3.52	A
รวมทุกบริการที่มาใช้	18.7	34.7	28.6	14.1	3.8	100.0	3.50	20.1	20.8	53.1	3.9	2.1	100.0	3.53	D

ตารางที่ 2.1.6 ร้อยละของพนักงานสถานประกอบการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของกองทุนวัดคุณภาพ

บริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจมาก (5)	พอใจค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจค่อนข้างน้อย (2)	พอใจน้อย (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิมน้อย (4)	ไม่แตกต่างจากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิมน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิมมาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	
การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย															
ความเต็มใจในการให้บริการ	27.8	50.0	16.7	5.6	0.0	100.0	4.00	14.7	17.6	67.6	0.0	0.0	100.0	3.47	B
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	22.2	52.8	16.7	8.3	0.0	100.0	3.89	14.7	32.4	52.9	0.0	0.0	100.0	3.62	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	19.4	47.2	22.2	11.1	0.0	100.0	3.75	14.7	11.8	70.6	2.9	0.0	100.0	3.38	B
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	13.9	52.8	27.8	5.6	0.0	100.0	3.75	11.8	14.7	70.6	2.9	0.0	100.0	3.35	B
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	13.9	50.0	30.6	2.8	2.8	100.0	3.69	11.8	11.8	73.5	2.9	0.0	100.0	3.32	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	13.9	44.4	33.3	8.3	0.0	100.0	3.64	11.8	11.8	76.5	0.0	0.0	100.0	3.35	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	22.2	55.6	16.7	5.6	0.0	100.0	3.94	14.7	8.8	76.5	0.0	0.0	100.0	3.38	B
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	15.6	18.8	62.5	3.1	0.0	100.0	3.47	10.0	10.0	70.0	10.0	0.0	100.0	3.20	C
							3.77							3.38	B
การขึ้นทะเบียนตำรับ															
ความเต็มใจในการให้บริการ	19.2	53.8	19.2	7.7	0.0	100.0	3.85	16.7	4.2	75.0	4.2	0.0	100.0	3.33	B
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	19.2	34.6	30.8	11.5	3.8	100.0	3.54	12.5	25.0	54.2	8.3	0.0	100.0	3.42	B
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	11.5	42.3	30.8	11.5	3.8	100.0	3.46	12.5	12.5	75.0	0.0	0.0	100.0	3.37	C
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	15.4	34.6	30.8	7.7	11.5	100.0	3.35	12.5	12.5	75.0	0.0	0.0	100.0	3.37	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	15.4	42.3	26.9	7.7	7.7	100.0	3.50	8.7	13.0	73.9	4.3	0.0	100.0	3.26	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	15.4	42.3	30.8	7.7	3.8	100.0	3.58	13.0	8.7	78.3	0.0	0.0	100.0	3.35	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	15.4	50.0	23.1	3.8	7.7	100.0	3.62	8.7	8.7	82.6	0.0	0.0	100.0	3.26	B
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	21.7	65.2	8.7	4.3	100.0	3.04	10.0	5.0	65.0	15.0	5.0	100.0	3.00	C
รวม							3.49							3.30	C

ตารางที่ 2.1.6 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ	พอใจ	เฉยๆ	พอใจ	พอใจ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
การพิจารณาอนุญาตโฆษณา															
ความเต็มใจในการให้บริการ	11.1	66.7	22.2	0.0	0.0	100.0	3.89	0.0	37.5	62.5	0.0	0.0	100.0	3.4	B
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	11.1	66.7	22.2	0.0	0.0	100.0	3.89	12.5	25.0	62.5	0.0	0.0	100.0	3.5	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	11.1	33.3	55.6	0.0	0.0	100.0	3.56	0.0	12.5	87.5	0.0	0.0	100.0	3.13	B
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	11.1	11.1	55.6	22.2	0.0	100.0	3.11	0.0	12.5	87.5	0.0	0.0	100.0	3.13	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	11.1	33.3	55.6	0.0	0.0	100.0	3.56	12.5	12.5	75.0	0.0	0.0	100.0	3.37	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	22.2	33.3	44.4	0.0	0.0	100.0	3.78	0.0	12.5	87.5	0.0	0.0	100.0	3.13	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	33.3	44.4	22.2	0.0	0.0	100.0	4.11	0.0	12.5	87.5	0.0	0.0	100.0	3.13	B
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	14.3	14.3	71.4	0.0	0.0	100.0	3.43	0.0	28.6	71.4	0.0	0.0	100.0	3.29	C
รวม							3.67							3.26	B
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก															
ความเต็มใจในการให้บริการ	30.0	70.0	0.0	0.0	0.0	100.0	4.30	12.5	12.5	75.0	0.0	0.0	100.0	3.40	B
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	10.0	80.0	10.0	0.0	0.0	100.0	4.00	12.5	37.5	50.0	0.0	0.0	100.0	3.62	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	10.0	60.0	20.0	10.0	0.0	100.0	3.70	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	B
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	0.0	40.0	50.0	10.0	0.0	100.0	3.30	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	C
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	3.50	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	100.0	3.80	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	B
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	20.0	60.0	20.0	0.0	0.0	100.0	4.00	12.5	0.0	87.5	0.0	0.0	100.0	3.25	B
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	11.1	66.7	11.1	11.1	100.0	2.78	0.0	0.0	85.7	0.0	14.3	100.0	2.71	C
รวม							3.67							3.12	B

ตารางที่ 2.1.6 (ต่อ)

บริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจ	พอใจ	เฉย ๆ	พอใจ	พอใจ	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
การจำหน่ายวัสดุเสกติด															
ความเต็มใจในการให้บริการ	30.8	38.5	23.1	7.7	0.0	100.0	3.92	9.1	9.1	81.8	0.0	0.0	100.0	3.30	B
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	23.1	46.2	23.1	7.7	0.0	100.0	3.85	9.1	36.4	54.5	0.0	0.0	100.0	3.55	A
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	15.4	53.8	30.8	0.0	0.0	100.0	3.85	9.1	27.3	63.6	0.0	0.0	100.0	3.45	B
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	23.1	38.5	30.8	7.7	0.0	100.0	3.77	9.1	27.3	63.6	0.0	0.0	100.0	3.45	B
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	15.4	46.2	38.5	0.0	0.0	100.0	3.77	9.1	27.3	63.6	0.0	0.0	100.0	3.45	B
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	23.1	38.5	38.5	0.0	0.0	100.0	3.85	18.2	18.2	63.6	0.0	0.0	100.0	3.55	A
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	23.1	38.5	30.8	7.7	0.0	100.0	3.77	27.3	9.1	63.6	0.0	0.0	100.0	3.64	A
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	8.3	41.7	50.0	0.0	0.0	100.0	3.58	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	100.0	3.40	B
รวม							3.80							3.47	B
รวมทุกบริการที่มาใช้	16.6	44.3	31.4	5.9	1.8	100.0	3.68	11.1	14.1	72.5	2.0	0.3	100.0	3.34	B

2.2 การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อสถานประกอบการ

2.2.1 ลักษณะการประกอบการของสถานประกอบการที่ทำการสำรวจผลกระทบ

ลักษณะการประกอบการของสถานประกอบการที่ทำการสำรวจผลกระทบประมาณหนึ่งในสามหรือร้อยละ 34 คือ ผู้นำเข้า รองลงมาคือ ผู้ผลิต ผู้ขาย และตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีร้อยละ 28 21 และ 16 ตามลำดับ ในจำนวนสถานประกอบการเหล่านี้มาใช้บริการที่กองควบคุมยามากที่สุด คือ ร้อยละ 52 กองที่สถานประกอบการมาใช้บริการรองลงมาตามลำดับได้แก่ กองผลิตภัณฑ์อาหาร กองผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุเสพติด กองควบคุมเครื่องสำอาง และ กองควบคุมวัตถุอันตราย ซึ่งมีร้อยละ 44 35 25 22 และ 17 ตามลำดับ

2.2.2 ลักษณะของผู้บริหารสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถาม

ผู้บริหารสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 61 เป็นชาย อายุส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามถึงร้อยละ 44 อยู่ระหว่าง 30 ถึง 39 ปี สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 40 ถึง 49 ปี ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และระหว่าง 25 ถึง 29 ปี มีเพียงร้อยละ 32 19 และ 5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาของผู้บริหารที่ตอบแบบสอบถามประมาณครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 51 คือ สูงกว่าปริญญาตรี ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี มีร้อยละ 47 และร้อยละ 2 ตามลำดับ

สำหรับตำแหน่งงานในปัจจุบันของผู้บริหารสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นกรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการใหญ่ รองหรือผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่มีเพียงร้อยละ 20 10 และ 8 ตามลำดับเท่านั้น ที่เหลืออีกร้อยละ 62 เป็นผู้บริหารในระดับรองลงมา ระยะเวลาการทำงานของผู้บริหารในตำแหน่งปัจจุบันเกือบครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 46 คือ 2 ถึง 5 ปี ที่ทำงานมานาน 6 ถึง 9 ปี และตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปมีร้อยละ 18 และร้อยละ 36 ตามลำดับ



2.2.3 การทราบเรื่องเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา

ผู้บริหารสถานประกอบการที่ตอบแบบสอบถามซึ่งทราบเรื่องการเปลี่ยนแปลงระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดังแต่เดือนมกราคม 2541 มีถึงประมาณสองในสามหรือร้อยละ 78 สำหรับผู้บริหารที่ไม่ทราบเรื่องดังกล่าวมีเพียงร้อยละ 22 เท่านั้น แหล่งที่ผู้บริหารทราบเรื่องการเปลี่ยนแปลงระบบงานดังกล่าวมากที่สุดถึงร้อยละ 52 คือ ทราบจากการได้รับแจ้งจากผู้ได้บังคับบัญชา รองลงมาคือทราบจากการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน ร้อยละ 24 และทราบจากข่าวประชาสัมพันธ์ร้อยละ 10

2.2.4 ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการ ให้บริการในระบบงานใหม่

ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของกองต่าง ๆ ที่สำคัญทั้ง 6 กอง ได้แก่ กองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมวัตถุเสพติดในระบบงานใหม่ โดยพิจารณาจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- 1) ความเต็มใจในการให้บริการ
- 2) ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- 3) ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ
- 4) มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่
- 5) ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา
- 6) ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- 7) ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่
- 8) อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม

จะได้อะไรของผู้บริหารสถานประกอบการจำแนกตามความรู้สึกเกี่ยวกับระดับของปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่ที่มีต่อสถานประกอบการซึ่งมีความจำเป็นต้องมาใช้บริการจากกองต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และระดับปัญหาและอุปสรรคเฉลี่ยของระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อสถานประกอบการ เป็นดังนี้



กอง	ร้อยละของผู้บริหารจำแนกตามความรู้สึกต่อระบบงานใหม่					ค่าเฉลี่ยของระดับปัญหา	ความหมาย
	มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ปานกลาง	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด		
กองควบคุมยา	2.5	7.7	28.9	26.1	34.8	2.17	มีปัญหาน้อย
กองควบคุมอาหาร	2.2	11.0	16.7	30.0	40.1	2.05	มีปัญหาน้อย
กองควบคุมเครื่องสำอาง	1.4	16.0	27.1	30.5	25.0	2.38	มีปัญหาน้อย
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	1.5	11.4	26.4	30.3	30.4	2.23	มีปัญหาน้อย
กองควบคุมวัตถุอันตราย	6.7	11.5	13.5	26.0	42.3	2.14	มีปัญหาน้อย
กองควบคุมวัตถุเสพติด	0.0	5.0	20.0	31.4	43.6	1.86	มีปัญหาน้อย
กองอื่นๆ	2.2	11.0	16.7	30.0	40.1	2.05	มีปัญหาน้อย

จากผลการสำรวจความรู้สึกของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อสถานประกอบการ อาจสรุปได้ว่าระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีปัญหาน้อยต่อการมาใช้บริการของสถานประกอบการในทุก ๆ กองข้างต้นของสำนักงานฯ (ช่วงค่าของระดับปัญหาน้อยอยู่ระหว่าง 1.50 ถึง 2.49)

เมื่อเปรียบเทียบความรู้สึกของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อสถานประกอบการ พบว่าร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการจำแนกตามระดับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม และระดับปัญหาและอุปสรรคเฉลี่ยของระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อสถานประกอบการ เป็นดังนี้

กอง	ร้อยละของผู้บริหารจำแนกตามความรู้สึกต่อ ระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิม					ค่าเฉลี่ย ระดับ บริการ	ความหมาย
	ดีกว่า เดิมมาก	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย	ไม่แตกต่าง จากเดิม	ด้อยกว่า เดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่า เดิมมาก		
กองควบคุมยา	2.6	23.2	69.0	4.8	0.4	3.23	ไม่แตกต่างจากเดิม
กองควบคุมอาหาร	7.4	21.8	67.7	3.1	0.0	3.34	ไม่แตกต่างจากเดิม
กองควบคุมเครื่องสำอาง	5.6	22.8	66.0	5.6	0.0	3.28	ไม่แตกต่างจากเดิม
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	6.2	22.6	63.0	7.7	0.5	3.26	ไม่แตกต่างจากเดิม
กองควบคุมวัตถุอันตราย	2.9	29.8	61.5	5.8	0.0	3.30	ไม่แตกต่างจากเดิม
กองควบคุมวัตถุเสพติด	4.9	32.2	61.5	1.4	0.0	3.41	ไม่แตกต่างจากเดิม
กองอื่นๆ	4.5	36.4	54.6	4.5	0.0	3.41	ไม่แตกต่างจากเดิม

จากผลการสำรวจความรู้สึกของผู้บริหารสถานประกอบการเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมข้างต้น อาจสรุปได้ว่าระบบงานใหม่ในทุกๆ กองดีกว่าระบบงานเดิม (ค่าเฉลี่ยระดับบริการสูงกว่า 3.00) แต่ยังไม่ดีกว่าระบบงานเดิมอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าเฉลี่ยระดับบริการต้องสูงกว่า 3.49)

รายละเอียดเกี่ยวกับร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามระดับปัญหา และอุปสรรคของระบบงานใหม่ ระดับปัญหาและอุปสรรคของระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมและกองต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แสดงไว้ในตารางที่ 2.2.1 ถึงตารางที่ 2.2.7

ตารางที่ 2.2.1 ร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามความรู้สึกระบบงานใหม่ และระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมสำหรับบริการของกองควบคุมยา

ด้าน	ความรู้สึกระบบงานใหม่							ความรู้สึกลเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						
	มีปัญหา มากที่สุด (5)	มีปัญหา มาก (4)	มีปัญหา ปานกลาง (3)	มีปัญหา น้อย (2)	มีปัญหา น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิม มาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิม มาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
ความเต็มใจในการให้บริการ	0.0	0.0	22.9	45.7	31.4	100.0	1.91	0.0	31.3	59.4	9.4	0.0	100.0	3.22
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	2.7	5.4	37.8	32.4	21.6	100.0	2.35	11.1	52.8	25.0	11.1	0.0	100.0	3.64
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	0.0	11.1	36.1	30.6	22.2	100.0	2.36	0.0	32.4	61.8	5.9	0.0	100.0	3.26
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	6.1	24.2	42.4	12.1	15.2	100.0	2.94	0.0	8.8	91.2	0.0	0.0	100.0	3.09
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	5.9	8.8	35.3	14.7	35.3	100.0	2.35	0.0	12.1	84.8	3.0	0.0	100.0	3.09
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	5.6	11.1	27.8	11.1	44.4	100.0	2.22	5.9	11.8	82.4	0.0	0.0	100.0	3.24
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	0.0	0.0	13.9	27.8	58.3	100.0	1.56	2.9	20.6	76.5	0.0	0.0	100.0	3.26
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	2.7	16.2	32.4	48.6	100.0	1.73	0.0	14.3	74.3	8.6	2.9	100.0	3.00
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน	2.5	7.7	28.9	26.1	34.9	100.0	2.17	2.6	23.2	69.1	4.8	0.4	100.0	3.23

ตารางที่ 2.2.2 ร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามความรู้สึกต่อระบบงานใหม่ และระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมสำหรับบริการของกองควบคุมอาหาร

ด้าน	ความรู้สึกต่อระบบงานใหม่							ความรู้สึกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						
	มีปัญหา มากที่สุด (5)	มีปัญหา มาก (4)	มีปัญหา ปานกลาง (3)	มีปัญหา น้อย (2)	มีปัญหา น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิม มาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิม มาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
ความเต็มใจในการให้บริการ	0.0	10.3	13.8	44.8	31.0	100.0	2.03	10.3	20.7	62.1	6.9	0.0	100.0	3.34
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	6.9	6.9	17.2	48.3	20.7	100.0	2.31	10.3	48.3	31.0	10.3	0.0	100.0	3.59
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	0.0	13.8	27.6	31.0	27.6	100.0	2.28	6.9	31.0	62.1	0.0	0.0	100.0	3.45
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	3.6	25.0	28.6	17.9	25.0	100.0	2.64	10.3	13.8	72.4	3.4	0.0	100.0	3.31
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	3.6	14.3	14.3	25.0	42.9	100.0	2.11	7.1	14.3	78.6	0.0	0.0	100.0	3.29
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	3.4	3.4	20.7	10.3	62.1	100.0	1.76	6.9	17.2	75.9	0.0	0.0	100.0	3.31
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	0.0	10.7	7.1	32.1	50.0	100.0	1.79	3.4	17.2	79.3	0.0	0.0	100.0	3.24
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	3.7	3.7	29.6	63.0	100.0	1.48	3.7	11.1	81.5	3.7	0.0	100.0	3.15
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน	2.2	11.0	16.7	30.0	40.1	100.0	2.05	7.4	21.8	67.7	3.1	0.0	100.0	3.34

ตารางที่ 2.2.3 ร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามความรู้สึกต่อระบบงานใหม่ และระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมสำหรับบริการของกองควบคุมเครื่องสำอาง

ด้าน	ความรู้สึกต่อระบบงานใหม่							ความรู้สึกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						
	มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ปานกลาง	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิม มาก	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย	ไม่แตกต่าง จากเดิม	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิม มาก	รวม	ค่าเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเต็มใจในการให้บริการ	0.0	11.1	22.2	44.4	22.2	100.0	2.22	5.6	27.8	55.6	11.1	0.0	100.0	3.28
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	0.0	11.1	16.7	50.0	22.2	100.0	2.17	11.1	50.0	27.8	11.1	0.0	100.0	3.61
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	5.6	27.8	44.4	5.6	16.7	100.0	3.00	0.0	27.8	72.2	0.0	0.0	100.0	3.28
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	5.6	22.2	38.9	27.8	5.6	100.0	2.94	11.1	16.7	61.1	11.1	0.0	100.0	3.28
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	0.0	22.2	27.8	22.2	27.8	100.0	2.44	5.6	22.2	72.2	0.0	0.0	100.0	3.33
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	0.0	22.2	33.3	16.7	27.8	100.0	2.50	5.6	0.0	94.4	0.0	0.0	100.0	3.11
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	0.0	5.6	22.2	38.9	33.3	100.0	2.00	5.6	27.8	66.7	0.0	0.0	100.0	3.39
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	5.6	11.1	38.9	44.4	100.0	1.78	0.0	11.1	77.8	11.1	0.0	100.0	3.00
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน	1.4	16.0	27.1	30.6	25.0	100.0	2.38	5.6	22.9	66.0	5.6	0.0	100.0	3.28

ตารางที่ 2.2.4 ร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามความรู้สึกต่อระบบงานใหม่ และระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมสำหรับบริการของกองควบคุมเครื่องมือแพทย์

ด้าน	ความรู้สึกต่อระบบงานใหม่							ความรู้สึกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						
	มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ปานกลาง	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิม มาก	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย	ไม่แตกต่าง จากเดิม	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิม มาก	รวม	ค่าเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเต็มใจในการให้บริการ	0.0	11.5	19.2	46.2	23.1	100.0	2.19	4.0	32.0	52.0	12.0	0.0	100.0	3.28
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	0.0	12.0	28.0	40.0	20.0	100.0	2.32	16.0	40.0	28.0	16.0	0.0	100.0	3.56
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	0.0	24.0	32.0	36.0	8.0	100.0	2.72	4.2	25.0	58.3	12.5	0.0	100.0	3.21
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	4.2	20.8	45.8	16.7	12.5	100.0	2.87	8.3	16.7	66.7	8.3	0.0	100.0	3.25
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	4.0	4.0	40.0	20.0	32.0	100.0	2.28	4.2	16.7	75.0	4.2	0.0	100.0	3.21
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	3.8	11.5	23.1	19.2	42.3	99.9	2.15	4.0	20.0	76.0	0.0	0.0	100.0	3.28
กิจกรรมการยาของเจ้าหน้าที่	0.0	3.8	11.5	30.8	53.8	99.9	1.65	8.0	20.0	72.0	0.0	0.0	100.0	3.36
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	4.2	12.5	33.3	50.0	100.0	1.71	0.0	8.7	78.3	8.7	4.3	100.0	2.91
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน	1.5	11.4	26.4	30.3	30.3	100.0	2.23	6.2	22.6	63.1	7.7	0.5	100.0	3.26

ตารางที่ 2.2.5 ร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามความรู้สึกต่อระบบงานใหม่ และระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมสำหรับบริการของกองทุนคุ้มครองชีวิตอันตราย

ด้าน	ความรู้สึกต่อระบบงานใหม่							ความรู้สึกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						
	มีปัญหา มากที่สุด (5)	มีปัญหา มาก (4)	มีปัญหา ปานกลาง (3)	มีปัญหา น้อย (2)	มีปัญหา น้อยที่สุด (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิม มาก (5)	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่าง จากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิม มาก (1)	รวม	ค่าเฉลี่ย
ความเต็มใจในการให้บริการ	0.0	7.7	7.7	38.5	46.2	100.0	1.77	15.4	30.8	38.5	15.4	0.0	100.0	3.46
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	0.0	15.4	7.7	46.2	30.8	100.0	2.08	7.7	46.2	38.5	7.7	0.0	100.0	3.54
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	7.7	23.1	23.1	23.1	23.1	100.0	2.69	0.0	23.1	76.9	0.0	0.0	100.0	3.23
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	15.4	15.4	23.1	23.1	23.1	100.0	2.77	0.0	30.8	61.5	7.7	0.0	100.0	3.23
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	7.7	15.4	15.4	7.7	53.8	100.0	2.15	0.0	30.8	69.2	0.0	0.0	100.0	3.31
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	7.7	7.7	23.1	15.4	46.2	100.0	2.15	0.0	23.1	76.9	0.0	0.0	100.0	3.23
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	7.7	0.0	0.0	38.6	53.8	100.0	1.69	0.0	30.8	69.2	0.0	0.0	100.0	3.31
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	7.7	7.7	7.7	15.4	61.5	100.0	1.85	0.0	23.1	61.5	15.4	0.0	100.0	3.08
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน	6.7	11.5	13.5	26.0	42.3	100.0	2.14	2.9	29.8	61.5	5.8	0.0	100.0	3.3

ตารางที่ 2.2.6 ร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามความรู้สึกต่อระบบงานใหม่ และระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมสำหรับบริการของกองควบคุมวัตถุเสพติด

ด้าน	ความรู้สึกต่อระบบงานใหม่							ความรู้สึกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						
	มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ปานกลาง	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิม มาก	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย	ไม่แตกต่าง จากเดิม	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิม มาก	รวม	ค่าเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเต็มใจในการให้บริการ	0.0	0.0	11.8	35.3	52.9	100.0	1.59	6.3	37.5	56.3	0.0	0.0	100.0	3.50
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	0.0	0.0	26.3	42.1	31.6	100.0	1.95	15.8	73.7	10.5	0.0	0.0	100.0	4.05
ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ	0.0	5.3	21.1	47.4	26.3	100.0	2.05	0.0	47.4	47.4	5.3	0.0	100.0	3.42
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	0.0	18.8	31.3	31.3	18.8	100.0	2.5	0.0	10.5	89.5	0.0	0.0	100.0	3.11
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	0.0	6.3	31.3	12.5	50.0	100.0	1.94	0.0	17.6	82.4	0.0	0.0	100.0	3.18
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	0.0	5.6	27.8	5.6	61.1	100.0	1.78	11.1	22.2	66.7	0.0	0.0	100.0	3.44
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	0.0	0.0	5.9	23.5	70.6	100.0	1.35	5.9	23.5	70.6	0.0	0.0	100.0	3.35
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	5.6	5.6	50.0	38.9	100.0	1.78	0.0	22.2	72.2	5.6	0.0	100.0	3.17
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน	0.0	5.0	20.0	31.4	43.6	100.0	1.86	4.9	32.2	61.5	1.4	0.0	100.0	3.41

ตารางที่ 2.2.7 ร้อยละของผู้บริหารสถานประกอบการ จำแนกตามความรู้สึกต่อระบบงานใหม่ และระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมสำหรับบริการของกองอื่น ๆ

ด้าน	ความรู้สึกต่อระบบงานใหม่							ความรู้สึกเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						
	มีปัญหา มากที่สุด	มีปัญหา มาก	มีปัญหา ปานกลาง	มีปัญหา น้อย	มีปัญหา น้อยที่สุด	รวม	ค่าเฉลี่ย	ดีกว่าเดิม มาก	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย	ไม่แตกต่าง จากเดิม	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิม มาก	รวม	ค่าเฉลี่ย
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)		
ความเต็มใจในการให้บริการ	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0	1.50	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	3.67
ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	0.0	0.0	25.0	0.0	75.0	100.0	1.50	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	100.0	4.00
ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0	100.0	2.75	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	3.67
มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่	0.0	0.0	66.7	0.0	33.3	100.0	2.33	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	3.33
ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	100.0	1.67	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	3.50
ความโปร่งใสในการดำเนินการ	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	100.0	1.25	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00
กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่	0.0	0.0	0.0	25.0	75.0	100.0	1.25	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	3.33
อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม	0.0	0.0	0.0	33.3	66.7	100.0	1.33	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	2.50
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน	0.0	3.4	17.2	24.1	55.2	100.0	1.69	4.5	36.4	54.5	4.5	0.0	100.0	3.41

2.2.5 ผลกระทบของการเปลี่ยนระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่มีต่อการดำเนินงานของสถานประกอบการ

ผู้บริหารของสถานประกอบการเกือบครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 48 เห็นว่าการเปลี่ยนระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาไม่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานของสถานประกอบการแต่อย่างใด แต่อย่างไรก็ตามยังมีผู้บริหารสถานประกอบการถึงร้อยละ 38 เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ของสำนักงานฯ มีผลกระทบด้านบวกต่อการดำเนินงานของสถานประกอบการ สำหรับผู้บริหารสถานประกอบการที่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่มีผลกระทบด้านลบมีเพียงร้อยละ 14 เท่านั้น

รายละเอียดเพิ่มเติมข้อคิดเห็น ผลกระทบที่หน่วยงานได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รวมถึงข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของผู้บริหารสถานประกอบการ แสดงไว้ในตารางที่ 2.2.8 ถึงตารางที่ 2.2.9 ในภาคผนวกที่ 1

การประเมินความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

3.1 ลักษณะของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่ตอบแบบสอบถาม

3.1.1 ลักษณะของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตอบแบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตอบแบบสอบถามสังกัดกองควบคุมยามากที่สุด คือ ร้อยละ 25 รองลงมาคือ สังกัดกองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมเครื่องสำอาง กองเผยแพร่และควบคุมการโฆษณา และกองสารวัตร เป็นจำนวนเท่า ๆ กันคือร้อยละ 13 ที่สังกัดกองควบคุมวัตถุเสพติด กองควบคุมวัตถุมีพิษ และกองควบคุมอาหาร มีร้อยละ 9 8 และ 7 ตามลำดับ ในจำนวนเจ้าหน้าที่เหล่านี้เป็นชายร้อยละ 27 และหญิงร้อยละ 7

อายุของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตอบแบบสอบถามซึ่งอยู่ระหว่าง 30 ถึง 39 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือร้อยละ 45 รองลงมาคือช่วงอายุ 40 ถึง 49 ปี มีร้อยละ 38 ที่มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป และอยู่ระหว่าง 25 ถึง 29 ปี มีเพียงร้อยละ 11 และร้อยละ 6 เท่านั้น เจ้าหน้าที่เหล่านี้ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 63 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีร้อยละ 20 และร้อยละ 17 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่ดังกล่าวประมาณหนึ่งในสามหรือร้อยละ 33 ทำงานที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามาแล้วตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27 ทำงานมาต่ำกว่า 2 ปี ร้อยละ 26 ทำงานมา 2 ถึง 5 ปี ที่เหลืออีกร้อยละ 14 ทำงานแล้ว 6 ถึง 9 ปี ตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ตอบแบบสอบถามมากกว่าครึ่งหนึ่งคือร้อยละ 52 คือ เภสัชกร เป็นนักวิชาการอาหารและยา ร้อยละ 6 ที่เหลืออีกร้อยละ 42 มีตำแหน่งงานอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่ทราบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2541 มีร้อยละ 97 ที่เหลืออีกร้อยละ 3 ไม่ทราบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบงานดังกล่าว การทราบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบงานของ

เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ถึงประมาณสามในสี่หรือร้อยละ 73 มาจากผู้บังคับบัญชา รองลงมาร้อยละ 16 ทราบจากขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ร้อยละ 6 ทราบจากข่าวประชาสัมพันธ์ ที่เหลืออีกร้อยละ 5 ทราบจากแหล่งอื่นๆ

3.1.2 ลักษณะของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนที่ตอบแบบสอบถาม

เจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนที่ตอบแบบสอบถามสังกัดคณะกรรมการอาหารและยามากที่สุด คือร้อยละ 36 รองลงมาคือ สังกัดกองวิชาการ ร้อยละ 26 สังกัดสำนักงานเลขาธิการกรม ร้อยละ 24 และสังกัดกองนิติกร ร้อยละ 14 ในจำนวนเจ้าหน้าที่เหล่านี้เป็นชายร้อยละ 31 และหญิงร้อยละ 69

อายุของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนที่ตอบแบบสอบถามซึ่งอยู่ระหว่าง 40 ถึง 49 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ ร้อยละ 57 รองลงมาคือช่วงอายุ 30 ถึง 39 ปี มีร้อยละ 39 ที่เหลืออีกร้อยละ 4 มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป เจ้าหน้าที่เหล่านี้ส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 58 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีและต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีร้อยละ 24 และร้อยละ 18 เท่านั้น

เจ้าหน้าที่ดังกล่าวเกือบครึ่งหนึ่ง คือ ร้อยละ 49 ทำงานที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามาแล้วตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 31 ทำงานมาแล้ว 2 ถึง 5 ปี ร้อยละ 11 ทำงานมาต่ำกว่า 2 ปี ที่เหลืออีกร้อยละ 9 ทำงานมาแล้ว 6 ถึง 9 ปี ตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนที่ตอบแบบสอบถามร้อยละ 13 คือ เกสเซอร์ เป็นนักวิชาการอาหารและยา และนิติกรจำนวนเท่า ๆ กัน คือร้อยละ 7 เป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีร้อยละ 4 เป็นนายแพทย์ ร้อยละ 2 ที่เหลืออีกร้อยละ 67 เป็นตำแหน่งอื่นๆ

เจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่ทราบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2541 มีร้อยละ 94 ที่เหลืออีกร้อยละ 6 ไม่ทราบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบงานดังกล่าว การทราบเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนระบบงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนถึงร้อยละ 65 มาจากผู้บังคับบัญชา รองลงมาร้อยละ 14 ทราบจากข่าวประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 12 ทราบจากขั้นตอนการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ที่เหลืออีกร้อยละ 9 ทราบจากแหล่งอื่นๆ

3.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อระบบงานใหม่ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อระบบงานใหม่และความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเก่าเมื่อพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเจ้าหน้าที่เอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงานอื่น ๆ ทั้งที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและที่เป็นหน่วยงานภายนอก สถานประกอบการและพนักงานของสถานประกอบการที่มาติดต่อใช้บริการของกองต่าง ๆ ในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่

- 1) ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและประสานงาน
- 2) ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
- 3) คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
- 4) ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
- 5) คุณภาพการทำงานโดยรวม

โดยเน้น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงานกับผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ร่วมงาน และผู้ประกอบการที่มาติดต่อ เน้นความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ และคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในด้าน Pre-marketing และ Post-marketing และเน้นประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมและคุณภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวเจ้าหน้าที่เองและหน่วยงานที่สังกัด เป็นดังนี้

3.2.1 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ต่อระบบงานใหม่

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในด้านต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าอยู่ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) ยกเว้น ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในส่วน Pre-marketing และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของตัวเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก

สำหรับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในด้านต่าง ๆ พบว่าอยู่ในระดับดีกว่าเดิมเล็กน้อยในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและการประสานงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจในระดับที่ไม่แตกต่างจากเดิม

เมื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีต่อระบบงานใหม่ และความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กันตามเงื่อนไขเดียวกันของกลุ่มพนักงานสถานประกอบการ สามารถสรุปผลการประเมินของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากลุ่มผลิตภัณฑ์ จำแนกตามด้านต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการได้ดังต่อไปนี้

ด้าน	ผลการประเมินของเจ้าหน้าที่ อช. กลุ่มผลิตภัณฑ์
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและการประสานงาน	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิม
ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	ระบบใหม่ไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม
คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	ระบบใหม่ไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ระบบใหม่ไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม
คุณภาพการทำงานโดยรวม	ระบบใหม่ไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม
รวมทุกด้าน	ระบบใหม่ไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม

รายละเอียดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แสดงไว้ในตารางที่ 3.1 ถึงตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.1

**ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มี
ต่อระบบงานใหม่ และเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม จำแนกตามด้านต่างๆ**

ด้าน	ระดับความพึงพอใจต่อระบบ งานใหม่		ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับ ระบบงานเดิม	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและประสานงาน	3.30	เฉย ๆ	3.26	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ผู้บังคับบัญชา	3.49	เฉย ๆ	3.33	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ผู้บังคับบัญชาระดับสูง	3.31	เฉย ๆ	3.32	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.24	เฉย ๆ	3.20	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน	3.55	พอใจค่อนข้างมาก	3.38	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันแต่คนละกลุ่มงานที่อยู่ในกองเดียวกัน	3.21	เฉย ๆ	3.18	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันที่อยู่คนละกอง	3.09	เฉย ๆ	3.16	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับ อ.ย.	3.13	เฉย ๆ	3.21	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ผู้ประกอบการที่มาติดต่อ อ.ย.	3.36	เฉย ๆ	3.31	ไม่แตกต่างจากเดิม
ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.36	เฉย ๆ	3.63	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- Pre-marketing	3.54	พอใจค่อนข้างมาก	3.76	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- Post-marketing	3.24	เฉย ๆ	3.55	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- อื่นๆ	3.31	เฉย ๆ	3.58	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.37	เฉย ๆ	5.68	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- Pre-marketing	3.49	เฉย ๆ	3.74	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- Post-marketing	3.39	เฉย ๆ	3.67	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- อื่นๆ	3.23	เฉย ๆ	3.64	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	3.50	พอใจค่อนข้างมาก	3.75	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- ของตัวเจ้าหน้าที่เอง	3.55	พอใจค่อนข้างมาก	3.76	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- ของหน่วยงานที่สังกัด	3.44	เฉย ๆ	3.73	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
คุณภาพการทำงานโดยรวม	3.39	เฉย ๆ	3.70	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- ของตัวเจ้าหน้าที่เอง	3.45	เฉย ๆ	3.75	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- ของหน่วยงานที่สังกัด	3.33	เฉย ๆ	3.65	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย

ตารางที่ 3.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กลุ่มผลิตภัณฑ์ จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่ (ตั้งแต่ มค. 2541) และเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม (มค.-ธค. 2540)

ด้าน	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่						ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						ผลการประเมิน		
	พอใจมาก (5)	พอใจค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจค่อนข้างน้อย (2)	พอใจน้อย (1)	รวม	เฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่างจากเดิม (3)	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิมมาก (1)		รวม	ค่าเฉลี่ย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน															
ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ															
1. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง	11.8	38.8	40.0	5.9	3.5	100.0	3.49	12.8	19.2	60.3	3.8	3.8	100.0	3.33	C
2. ผู้บังคับบัญชาระดับสูง	9.4	25.9	51.8	11.8	1.2	100.0	3.31	10.5	19.7	61.8	6.6	1.3	100.0	3.32	C
3. ผู้ใต้บังคับบัญชา	9.0	19.2	61.5	7.7	2.6	100.0	3.24	8.5	11.3	73.2	5.6	1.4	100.0	3.20	C
4. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน	12.0	41.0	38.6	7.2	1.2	100.0	3.55	13.2	21.1	59.2	3.9	2.6	100.0	3.38	B
5. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันแต่คนละกลุ่มงานที่อยู่ในกองเดียวกัน	2.4	36.6	42.7	15.9	2.4	100.0	3.21	6.5	26.0	53.2	7.8	6.5	100.0	3.18	C
6. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันที่อยู่คนละกอง	2.4	18.8	67.1	9.4	2.4	100.0	3.09	5.2	14.3	72.7	6.5	1.3	100.0	3.16	C
7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับ อช.	0.0	22.6	70.2	4.8	2.4	100.0	3.13	6.5	15.6	72.7	2.6	2.6	100.0	3.21	C
8. ผู้ประกอบการที่ติดต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	8.6	32.1	50.6	3.7	4.9	100.0	3.36	14.7	17.3	58.7	2.7	6.7	100.0	3.31	C
9. อื่น ๆ	20.0	0.0	80.0	0.0	0.0	100.0	3.40	28.6	14.3	57.1	0.0	0.0	100.0	3.71	D
รวม							3.31							3.31	C
ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ															
1. Pre-marketing	21.3	31.1	29.5	16.4	1.6	100.0	3.54	31.5	27.8	29.6	7.4	3.7	100.0	3.76	A
2. Post-marketing	15.5	32.8	19.0	25.9	6.9	100.0	3.24	23.5	33.3	21.6	17.6	3.9	100.0	3.55	D
3. อื่น ๆ	23.1	15.4	38.5	15.4	7.7	100.0	3.31	8.3	50.0	33.3	8.3	0.0	100.0	3.58	D
รวม							3.36							3.63	D
คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ															
1. Pre-marketing	16.9	37.3	30.5	8.5	6.8	100.0	3.49	26.0	38.0	22.0	12.0	2.0	100.0	3.74	D
2. Post-marketing	18.5	29.6	33.3	9.3	9.3	100.0	3.39	23.9	32.6	30.4	13.0	0.0	100.0	3.67	D
3. อื่น ๆ	15.4	30.8	23.1	23.1	7.7	100.0	3.23	18.2	36.4	36.4	9.1	0.0	100.0	3.64	D
รวม							3.37							3.68	D

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

ด้าน	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่						ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม						ผลการประเมิน			
	พอใจมาก (5)	พอใจค่อนข้างมาก (4)	เฉยๆ (3)	พอใจค่อนข้างน้อย (2)	พอใจน้อย (1)	รวม	เฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก (5)	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย (4)	ไม่แตกต่างจากเดิม (3)	ด้อยกว่าเล็กน้อย (2)	ด้อยกว่าเดิมมาก (1)		รวม	ค่าเฉลี่ย	
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ																
1. ตัวท่านเองโดยเฉพาะ																
2. กอง/หน่วยงานที่ท่านสังกัด																
รวม																
คุณภาพการทำงานที่ได้รับผิดชอบโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ																
1. ตัวท่านเองโดยเฉพาะ																
2. กอง/หน่วยงานที่ท่านสังกัด																
รวม																
รวมทุกด้าน																

3.2.2 ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนต่อระบบงานใหม่

ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในด้านต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (ระดับความพึงพอใจปานกลางมีค่าอยู่ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) ยกเว้นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและประสานงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ Pre-marketing และ Post-marketing และคุณภาพการทำงานโดยรวมของตัวเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก

สำหรับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนที่มีต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในด้านต่าง ๆ พบว่าอยู่ในระดับที่ไม่แตกต่างจากเดิม ยกเว้นความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและการประสานงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและผู้บังคับบัญชาระดับสูง ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับ Post-marketing คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในส่วนที่ไม่ใช่ Pre-marketing และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของตัวเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับดีกว่าเดิมเล็กน้อย

เมื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กลุ่มสนับสนุนที่มีต่อระบบงานใหม่และความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กันตามเงื่อนไขเดียวกันกับของกลุ่มพนักงานสถานประกอบการ สามารถสรุปผลการประเมินของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กลุ่มสนับสนุนจำแนกตามด้านต่าง ๆ ของงานที่ให้บริการได้ดังต่อไปนี้

ด้าน	ผลการประเมินของเจ้าหน้าที่ อส. กลุ่มผลิตภัณฑ์
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อและการประสานงาน	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเก่า
ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเก่า
คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเก่า
คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเก่า
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเก่า
คุณภาพการทำงานโดยรวม	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเก่า
รวมทุกด้าน	ระบบใหม่ไม่ดีและด้อยกว่าระบบเก่า



รายละเอียดเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมของเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แสดงไว้ในตารางที่ 3.3 ถึงตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.3
ระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กลุ่มสนับสนุนที่มีต่อระบบงานใหม่ และเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม จำแนก
ตามด้านต่างๆ

ด้าน	ระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่		ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม	
	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและประสานงาน	3.26	เฉย ๆ	3.28	ไม่แตกต่างจากเดิม
- บังคับบัญชา	3.53	พอใจค่อนข้างมาก	3.50	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- ผู้บังคับบัญชาระดับสูง	3.32	เฉย ๆ	3.50	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- ผู้ใต้บังคับบัญชา	3.31	เฉย ๆ	3.27	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน	3.48	เฉย ๆ	3.33	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันแต่คนละกลุ่มงานที่อยู่ในกองเดียวกัน	3.24	เฉย ๆ	3.15	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันที่อยู่คนละกอง	3.21	เฉย ๆ	3.17	ไม่แตกต่างจากเดิม
- เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับ อ.ย.	3.00	เฉย ๆ	3.09	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ผู้ประกอบการที่มาติดต่อ อ.ย.	3.00	เฉย ๆ	3.26	ไม่แตกต่างจากเดิม
ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.20	เฉย ๆ	3.47	ไม่แตกต่างจากเดิม
- Pre-marketing	3.36	เฉย ๆ	3.55	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- Post-marketing	2.86	เฉย ๆ	3.35	ไม่แตกต่างจากเดิม
- อื่นๆ	3.37	เฉย ๆ	3.50	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	3.20	เฉย ๆ	3.47	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- Pre-marketing	2.94	เฉย ๆ	3.42	ไม่แตกต่างจากเดิม
- Post-marketing	3.07	เฉย ๆ	3.50	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- อื่นๆ	3.60	พอใจค่อนข้างมาก	3.86	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	3.37	เฉย ๆ	3.47	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ของตัวเจ้าหน้าที่เอง	3.46	เฉย ๆ	3.58	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย
- ของหน่วยงานที่สังกัด	3.28	เฉย ๆ	3.35	ไม่แตกต่างจากเดิม
คุณภาพการทำงานโดยรวม	3.40	เฉย ๆ	3.40	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ของตัวเจ้าหน้าที่เอง	3.53	พอใจค่อนข้างมาก	3.46	ไม่แตกต่างจากเดิม
- ของหน่วยงานที่สังกัด	3.26	เฉย ๆ	3.34	ไม่แตกต่างจากเดิม

ตารางที่ 3.4 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กลุ่มสนับสนุน จำแนกตามระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่ (ตั้งแต่ มค. 2541) และเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม (มค.-ธค. 2540)

ด้าน	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	รวม	เฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ															
1. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง	11.6	39.5	41.9	4.7	2.3	100.0	3.53	14.3	21.4	64.3	0.0	0.0	100.0	3.50	D
2. ผู้บังคับบัญชาระดับสูง	12.2	29.3	41.5	12.2	4.9	100.0	3.32	18.4	13.2	68.4	0.0	0.0	100.0	3.50	D
3. ผู้ใต้บังคับบัญชา	15.4	17.9	53.8	7.7	5.1	100.0	3.31	0.0	27.0	73.0	0.0	0.0	100.0	3.27	C
4. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน	14.3	33.3	42.9	4.8	4.8	100.0	3.48	7.5	22.5	67.5	0.0	2.5	100.0	3.33	C
5. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันแต่คนละกลุ่มงานที่อยู่ในกองเดียวกัน	12.2	19.5	53.7	9.8	4.9	100.0	3.24	2.4	17.1	75.6	2.4	2.4	100.0	3.15	C
6. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันที่อยู่คนละกอง	4.7	25.6	58.1	9.3	2.3	100.0	3.21	2.4	22.0	68.3	4.9	2.4	100.0	3.17	C
7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับ อย.	2.6	20.5	56.4	15.4	5.1	100.0	3.00	2.9	11.4	77.1	8.6	0.0	100.0	3.09	C
8. ผู้ประกอบการที่มาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	2.9	28.6	42.9	17.1	8.6	100.0	3.00	8.8	20.6	61.8	5.9	2.9	100.0	3.26	C
9. อื่นๆ	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100.0	4.50	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	100.0	3.67	A
รวม							3.40							3.33	C
ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ															
1. Pre-marketing	0.0	45.5	45.5	9.1	0.0	100.0	3.36	15.0	30.0	50.0	5.0	0.0	100.0	3.55	D
2. Post-marketing	0.0	31.9	36.4	18.2	13.6	100.0	2.86	10.0	30.0	50.0	5.0	5.0	100.0	3.35	C
3. อื่นๆ	0.0	37.5	62.5	0.0	0.0	100.0	3.37	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	3.50	D
รวม							3.2							3.47	C
คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ															
1. Pre-marketing	0.0	33.3	33.3	27.8	5.6	100.0	2.94	21.1	21.1	42.1	10.5	5.3	100.0	3.42	C
2. Post-marketing	0.0	40.0	33.3	20.0	6.7	100.0	3.07	25.0	18.8	43.8	6.3	6.3	100.0	3.50	D
3. อื่นๆ	0.0	60.0	40.0	0.0	0.0	100.0	3.60	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	100.0	3.86	A
รวม							3.2							3.59	D

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

ด้าน	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่							ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบงานเดิม							ผลการประเมิน
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	รวม	เฉลี่ย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก	รวม	ค่าเฉลี่ย	
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			(5)	(4)	(3)	(2)	(1)			
ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ															
1. ตัวท่านเองโดยเฉพาะ	10.8	32.4	48.6	8.1	0.0	99.9	3.46	9.1	42.4	45.5	3.0	0.0	100.0	3.58	D
2. กอง/หน่วยงานที่ท่านสังกัด	12.5	25.0	43.8	15.6	3.1	100.0	3.28	12.9	22.6	58.1	0.0	6.5	100.0	3.35	C
รวม							3.38							3.47	C
คุณภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ															
1. ตัวท่านเองโดยเฉพาะ	8.3	44.4	41.7	2.8	2.8	100.0	3.53	10.8	32.4	51.4	2.7	2.7	100.0	3.46	B
2. กอง/หน่วยงานที่ท่านสังกัด	5.9	35.3	41.2	14.7	2.9	100.0	3.26	8.6	31.4	51.4	2.9	5.7	100.0	3.34	C
รวม							3.4							3.4	C
รวมทุกด้าน							3.32							3.46	C

3.3 ผลกระทบของระบบงานใหม่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

3.3.1 ระดับผลกระทบของระบบงานใหม่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา

เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากลุ่มผลิตภัณฑ์ได้รับผลกระทบจากระบบงานใหม่ในทางบวกถึงร้อยละ 82 ที่ได้รับผลกระทบในทางลบร้อยละ 7 ที่เหลืออีก ร้อยละ 11 ไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่แต่อย่างใด สำหรับพนักงานกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบในทางบวก ร้อยละ 82 ได้รับผลกระทบในระดับมาก ปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 17 38 และ 27 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบในทางลบร้อยละ 7 ได้รับผลกระทบในระดับมาก ปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 1 และ 6 ตามลำดับ

เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากลุ่มสนับสนุนได้รับผลกระทบจากระบบงานใหม่ในทางบวกร้อยละ 77 ที่ได้รับผลกระทบในทางลบไม่มีเลย ที่เหลืออีก ร้อยละ 23 ไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่แต่ประการใด สำหรับพนักงานกลุ่มสนับสนุนที่ได้รับผลกระทบในทางบวกร้อยละ 77 ได้รับผลกระทบในระดับมาก ปานกลาง และน้อย คิดเป็นร้อยละ 9 34 และ 34 ตามลำดับ

3.3.2 ด้านที่เกิดผลกระทบจากระบบงานใหม่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา

จากการประเมินผลกระทบของระบบงานใหม่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทั้งกลุ่มผลิตภัณฑ์และกลุ่มสนับสนุนในด้านที่เกี่ยวข้องกับ

- 1) ผู้บังคับบัญชา
- 2) ผู้ร่วมงาน
- 3) ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ
- 4) อำนาจการตัดสินใจ
- 5) การให้คุณให้โทษ
- 6) ความก้าวหน้าในสายงาน

7) ความรู้ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน

8) ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

พบว่าอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ยกเว้นด้านการระงับเหตุและความรับผิดชอบของกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก (ค่าผลกระทบบรรทัดระดับปานกลางอยู่ระหว่าง 1.50 ถึง 2.79)

รายละเอียดร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามระดับผลกระทบที่ได้รับ และด้านที่เกี่ยวข้องสำหรับกลุ่มผลิตภัณฑ์และกลุ่มสนับสนุน แสดงไว้ในตารางที่ 3.5 และตารางที่ 3.6 ตามลำดับ

รายละเอียดเพิ่มเติมข้อความความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แสดงไว้ในตารางที่ 3.7 ถึง 3.9 ในภาคผนวกที่ 1

**ผลการสัมภาษณ์ยังชีพของผู้บริหารระดับสูงถึงความพึงพอใจ
และผลกระทบที่มีต่อระบบงานใหม่ของ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**

**4.1 การประเมินผลความพึงพอใจ และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง
โครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ในความเห็นของผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานฯ**

4.1.1 ลักษณะของผู้บริหารที่ได้รับการสัมภาษณ์ยังชีพ

ผู้บริหารที่ได้รับการสัมภาษณ์ยังชีพเป็นข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตั้งแต่ระดับหัวหน้ากลุ่มงานขึ้นไป โดยสังกัดกองควบคุมยา กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมวัตถุเสพติด กองควบคุมวัตถุมีพิษ กองควบคุมอาหาร รวม 9 คน และอยู่ในส่วนสนับสนุน ได้แก่ กองวิชาการ กองสารวัตร และเป็นผู้เชี่ยวชาญ อีกรวม 5 คน รวมทั้งสิ้น 14 คน ในจำนวนเหล่านี้เป็นชายและหญิงในสัดส่วนเท่ากันคือ ร้อยละ 50

4.1.2 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง และระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จะถูกประเมินในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่

- กลุ่มผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพ : ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขาย
- กลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา : สำนักเลขานุการกรม กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมยา กองควบคุมวัตถุมีพิษ กองควบคุมวัตถุเสพติด กองควบคุมอาหาร และส่วนสนับสนุน ได้แก่ กองวิชาการ กองสารวัตร กองเผยแพร่ และควบคุมการโฆษณา และผู้เชี่ยวชาญอาหารและยา

โดยประเมินถึงการมีผลกระทบ และระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้นในด้านโครงสร้าง
องค์กรบุคลากร และนโยบาย รวมถึงความคุ้มค่ากับการลงทุนเปลี่ยนแปลง และข้อเสนอแนะสำหรับ
ระบบการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้บริหาร ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคน
หรือร้อยละ 100 ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการ
อาหารและยา มีผลกระทบต่อทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มผู้
ประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับดีขึ้น และดีขึ้นมากในช่วงที่มีการพิจารณาเก็บค่า
ธรรมเนียมเพิ่มขึ้นในอัตราพิเศษ เนื่องจากงานรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอน เป็นระบบที่ชัดเจนและทันต่อ
เหตุการณ์ โดยที่ 12 ใน 14 รายไม่สามารถประเมินถึงไปถึงผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร บุคลากร
และนโยบายของกลุ่มผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่ก็ได้ให้ความเห็นไว้ว่าการปรับเปลี่ยน
ระบบการทำงานใหม่ เป็นการกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องอาศัยการชี้แจงและทำ
ความเข้าใจกับผู้ให้บริการ ให้ทราบถึงขั้นตอน วิธีปฏิบัติ และนโยบาย โดยเฉพาะในส่วนของ post-
marketing ซึ่งอาจมีผลต่อการต้องพัฒนาคุณภาพการผลิตของผลิตภัณฑ์

สำหรับผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อกลุ่มเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
จะมีระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่าง ๆ กัน ขึ้นกับลักษณะงานและความรับผิดชอบเมื่อมีการ
เปลี่ยนระบบงาน โดยที่กลุ่มสนับสนุนหรือพัฒนาระบบจะไม่ค่อยได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยน-
แปลงนี้ ในขณะที่กลุ่มที่รับผิดชอบ Pre-marketing ส่วนใหญ่ได้รับผลกระทบที่ดีขึ้นหรือดีขึ้นมาก
ส่วนกลุ่มที่รับผิดชอบ Post-marketing จะมีปัญหามากกว่า อย่างไรก็ตามเมื่อให้ผู้บริหารประเมินผล
กระทบโดยรวมต่อพนักงานได้บังคับบัญชา 10 ใน 14 ราย ระบุว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่คิดเป็น
ประมาณร้อยละ 60-70 จะมีระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ค่อนข้างมาก เมื่อเทียบกับระบบ
งานเดิม

ผู้บริหาร ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคน หรือ ร้อยละ 100 ไม่สามารถประเมินได้ว่า การเปลี่ยน-
แปลงโครงสร้างและระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาครั้งนี้ จะคุ้มค่ากับการ
ลงทุนเปลี่ยนแปลงหรือไม่ ครึ่งหนึ่งหรือร้อยละ 50 ให้ข้อคิดว่าการปรับเปลี่ยนระบบงานใหม่ ควร
พิจารณาถึงปัญหาและข้อจำกัดของระบบงานเดิม ทศนคติ และศักยภาพของบุคลากร รวมถึงวิธี
การในการปฏิบัติและควรจะเป็นการปรับเปลี่ยนไปพร้อมกันทั้งระบบและลักษณะการทำงาน

ในส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับใช้ระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 6 ใน 14 ราย เห็นว่าควรใช้ระบบใหม่ แต่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในบางประเด็น 4 ใน 14 รายเห็นควรกลับไปใช้ระบบเดิมแต่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบางกรณี และที่เหลือ 4 ใน 14 รายเสนอว่าควรจะนำทั้งระบบเดิมและระบบใหม่มาพิจารณาข้อดี ข้อเสีย และพัฒนาเป็นระบบผสม

เรื่องที่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เมื่อใช้ระบบใหม่ ได้แก่

- บุคลากร : สร้างความเข้าใจในระบบโครงสร้างและการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการคัดเลือกคนให้เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ นอกจากนี้ความรู้ความสามารถและจำนวนบุคลากรในแต่ละงานจะต้องได้รับการจัดสรรให้เหมาะสมด้วย รวมถึงการพัฒนาการทำงานเป็นทีม
- นโยบาย : ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ไกล และเป็นตัวอย่างในการพัฒนาระบบ
- งานส่วน post-marketing : เป็นงานติดต่อกับผู้ผลิตที่ต้องออกตรวจพื้นที่ เป็นงานที่จะต้องประสานกับหลายฝ่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลเพื่อการวางนโยบายและแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ และจะต้องมีการทำความเข้าใจกับผู้รับบริการถึงข้อควรปฏิบัติและขั้นตอนในการทำงานเพื่อมาตรฐานงานที่ดี
- การบริหารจัดการ : ปรับปรุงด้านการเตรียมบุคลากร การปรับทัศนคติ การแบ่งขอบข่ายงานความรับผิดชอบและแรงจูงใจในการทำงาน รวมถึงการประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะส่วนกลางกับภูมิภาค

เรื่องที่ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อใช้ระบบเดิม ได้แก่

- บุคลากร : การเพิ่มประสิทธิภาพในงานรับผิดชอบ โดยเฉพาะในด้านความละเอียดถี่ถ้วน และเนื้อหาวิชาการ
- ความรวดเร็วในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ได้แก่

- งานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ควรจะเน้นในด้านการวางนโยบาย การติดตาม และให้ความช่วยเหลือ รวมทั้งเป็นศูนย์ข้อมูล ส่วนงานบริการและการปฏิบัติตามขั้นตอนของกฎหมายในงานทะเบียน ใบอนุญาต การตรวจสอบคุณภาพอาจจะประสานงานกับหน่วยงานอื่น ซึ่งผู้ถูกสัมภาษณ์ 5 ใน

14 ราย เสนอให้พิจารณาถึงการให้ภาคเอกชนเข้ามารับดำเนินการภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงาน

- การปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะในส่วนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นสิ่งที่ควรจะได้ดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส และตรวจสอบได้ รวมทั้งเป็นการลดขนาดกำลังพลของรัฐที่ด้อยประสิทธิภาพ
- การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย จะต้องเป็นนโยบายและมีแนวปฏิบัติให้ชัดเจน และต่อเนื่อง
- การเปลี่ยนแปลงระบบงาน จะต้องมีการระดมความคิด วางแผน ปรับทัศนคติ และมีความตั้งใจจริง โดยที่จะต้องให้เวลาในการจะปรับรูปขบวน และประเมินผล

4.2 การประเมินผลความพึงพอใจและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในความเห็นของผู้บริหารในสมาคมที่เกี่ยวข้อง

4.2.1 ลักษณะของผู้บริหาร ในสมาคมที่เกี่ยวข้องที่ได้รับการสัมภาษณ์ยังอีก

สมาคมที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีหลายสมาคม ซึ่งสมาคมที่มีบทบาทเด่นชัดเป็นผู้ที่เข้ามารับบริการโดยตรงและมากที่สุด ได้แก่ สมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์ (PPA) สมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน (TPMA) และสมาคมร้านขายยาแห่งประเทศไทย

ผู้บริหารที่ได้รับการสัมภาษณ์ยังอีกเป็นนายกสมาคมหรือกรรมการของสมาคม 3 สมาคมดังกล่าว สมาคมละ 1-2 คน รวม 5 คน

4.2.2 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะถูกประเมินในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านโครงสร้างองค์กร บุคลากร และนโยบาย รวมถึงความคุ้มค่ากับการลงทุนเปลี่ยนแปลง และข้อเสนอแนะสำหรับระบบการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างข้างต้นทุกคนหรือร้อยละ 100 ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีผลกระทบต่องานบริการที่ได้รับ ในระดับดีขึ้น ถึงดีมาก โดยเฉพาะในช่วงที่มีการเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นในอัตราพิเศษ งานบริการจะรวดเร็ว สะดวก และค่อนข้างตรงต่อเวลา เมื่อสอบถามถึงความเต็มใจในการจ่ายค่าบริการ ผู้ถูกสัมภาษณ์ทุกคนยินดีที่จะจ่ายค่าบริการเพิ่มขึ้นบ้างจากอัตราค่าธรรมเนียมในปัจจุบัน แต่อยากให้เป็นการปฏิบัติที่ถูกต้องตามกฎหมายหรือระเบียบมีอัตราแน่นอน มิใช่เป็นการบริจาคเพิ่มเติม ซึ่งอาจมีผลต่อความยุติธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาได้

ผลกระทบต่อโครงสร้างองค์กร บุคลากร และนโยบาย ผู้ถูกสัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าไม่สามารถที่จะประเมินแทนหน่วยงานเอกชนอื่นได้ แต่ในส่วนของธุรกิจที่รับผิดชอบ ผู้ถูกสัมภาษณ์ทั้งหมดให้ความเห็นว่า การได้รับบริการที่รวดเร็ว ลดขั้นตอน ตรงต่อเวลา มีผลให้การทำงานของตนทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ในด้านความคุ้มค่ากับการลงทุนเปลี่ยนแปลง 3 ใน 5 ราย ของผู้ถูกสัมภาษณ์ระบุว่าอยู่ในระดับความคุ้มค่ามากที่สุด และอีก 2 ราย ที่เหลือเห็นว่าคุ้มค่ามาก ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงระบบงานนี้ควรที่จะได้มีการพิจารณาวางแผน เตรียมการทั้งในส่วนของบริษัทฯ วิธีปฏิบัติ และขั้นตอนการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่จะต้องให้สะดวกรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่

- การปรับระบบการทำงานควรให้เป็นสากล ในรูปแบบคล้ายของเอกชน หรือกึ่งเอกชน เพื่อความสะดวกคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นผู้กำกับดูแล

- การให้ข้อมูล การสื่อสาร และการทำความเข้าใจกับผู้มารับบริการควรมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง
- การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน จะช่วยให้ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น
- ควรมีการให้ความรู้อบรมทางด้านวิชาการแก่สถานประกอบการเพื่อให้ได้มาตรฐานตรงกัน
- การพิจารณาวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบุคลากรเช่นเดียวกับภาคเอกชน จะช่วยแก้ไข้ปัญหาและปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ในแง่ลบของข้าราชการไทย เช่น การทำงานแบบเช้าชาม-เย็นชาม การประจบสอพลอ การก้าวก้าวในสายงานจากความสัมพันธ์ส่วนตัว และปัญหาคอรัปชั่นในวงกว้าง

5.1 สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2541 สามารถสรุปผลที่สำคัญได้ดังนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจของพนักงานในหน่วยงานรับบริการหรือผู้ประกอบการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป สืบจากกลุ่มผู้ประกอบการ ตัวอย่างทั้งหมด 941 ราย ด้วยวิธีสัมภาษณ์โดยตรงทั้งผู้บริหาร 85 ราย และพนักงานอีก 85 ราย รวม 170 ราย และวิธีส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์อีกจำนวน 744 ราย ในจำนวนนี้ ร้อยละ 39 คือผู้นำเข้า รองลงมาคือ ผู้ผลิต ผู้ขาย และตัวแทนจำหน่าย ซึ่งมีร้อยละ 26 18 และ 14 ตามลำดับ ผู้ประกอบการตัวอย่างเหล่านี้มากที่สุดคือร้อยละ 47 มาใช้บริการที่กองควบคุมยา และกองที่ผู้ประกอบการมาใช้บริการรองลงมาตามลำดับได้แก่ กองควบคุมอาหาร กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมวัตถุเสพติด กองควบคุมเครื่องสำอาง และกองควบคุมวัตถุอันตราย ซึ่งมีร้อยละ 40 38 26 23 และ 18 ตามลำดับ

2. บริการที่นำมาวัดความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ งานบริการทุกด้านของแต่ละกอง ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา โดยเน้นการให้บริการในด้านต่าง ๆ คือ

- ความเต็มใจในการให้บริการ
- ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้มารับบริการ
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่
- อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม

รายละเอียดบริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตามงานที่รับผิดชอบ
ของของแต่ละกองเป็นดังนี้

งานบริการ	กอง					
	ยา	อาหาร	เครื่องสำอาง	เครื่องมือแพทย์	วัตถุอันตราย	วัตถุเสพติด
อนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รับทะเบียนตำรับ	✓	✓	✓	✓	✓	✓
พิจารณาอนุญาตโฆษณา	✓	✓		✓		✓
ออกหนังสือ/ออกฉลากรับรองผลิตภัณฑ์ และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก	✓	✓	✓	✓	✓	✓
อนุญาตให้ฉลาก/ให้ฉลากส่งออก		✓				
แจ้งรายละเอียดผลิตภัณฑ์			✓	✓		
แจ้งร่อนนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป			✓			
ความเห็นในการให้ฉลากเครื่องสำอางทั่วไป			✓			
ความเห็นในการโฆษณาเครื่องสำอาง			✓			
พิจารณา CFS เพื่อประกอบการนำเข้า				✓		
แจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2					✓	
จำหน่ายวัตถุเสพติด						✓

3. พนักงานของสถานประกอบการ มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับในระดับค่อนข้างมาก (ช่วงค่าความพึงพอใจระหว่าง 3.50 ถึง 4.49) จากกองควบคุมวัตถุเสพติด, กองควบคุมเครื่องสำอาง และกองควบคุมวัตถุอันตราย ส่วนการบริการในกองอื่น ๆ ที่เหลือจะมีความพึงพอใจระดับปานกลางค่อนข้างไปทางมาก (ช่วงค่าความพึงพอใจระหว่าง 2.50 ถึง 3.49)

4. เมื่อเปรียบเทียบระบบงานใหม่กับระบบงานเดิม พนักงานของสถานประกอบการ มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากกว่าเดิมเล็กน้อย (ช่วงค่าความพึงพอใจ ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49) จากกองควบคุมเครื่องสำอาง กองควบคุมยา กองควบคุมวัตถุอันตราย และกองควบคุมอาหาร และมีความพึงพอใจในบริการไม่แตกต่างจากเดิม (ช่วงค่าความพึงพอใจ ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) จากกองควบคุมเครื่องมือแพทย์ และกองควบคุมวัตถุเสพติด

เมื่อพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่ และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กัน สามารถสรุปผลจำแนกตามกองและบริการคือ

4.1 กองควบคุมยา ได้รับการประเมินโดยรวมถึงระบบงานใหม่ว่ายังไม่ดีหรือยังไม่เป็นที่พอใจแต่ยังดีกว่าระบบเดิม ทั้งนี้ งานบริการในส่วนการอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย และการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออกในระบบงานใหม่ดีแล้วและดีกว่าระบบ

เดิม ในขณะที่การขึ้นทะเบียนตำรับ ในระบบใหม่ยังบริการไม่ได้แต่ยังดีกว่าระบบเดิม ส่วนการพิจารณาอนุญาตโฆษณาจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบงาน เนื่องจากระบบงานใหม่ไม่ได้หรือยังไม่เป็นที่พอใจและยังด้อยกว่าระบบเดิมอีกด้วย

4.2 กองควบคุมยา ได้รับการประเมินโดยรวมถึงระบบงานใหม่ว่ายังไม่ได้แต่ยังดีกว่าระบบเดิมเช่นเดียวกับกองควบคุมยา ซึ่งงานในระบบใหม่ที่ดีและดีกว่าระบบเดิมคือการอนุญาตใช้ฉลากส่งออก ส่วนการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย การขออนุญาตใช้ฉลาก และการพิจารณาอนุญาตโฆษณา แม้ระบบใหม่ยังไม่ได้หรือยังไม่เป็นที่พอใจแต่ก็ยิ่งดีกว่าระบบเดิม งานที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบงานคือ การขึ้นทะเบียนตำรับ ซึ่งระบบงานใหม่ยังไม่ได้และด้อยกว่าระบบเดิมด้วย

4.3 กองควบคุมเครื่องสำอาง ได้รับการประเมินโดยรวมด้านการพัฒนาระบบงานดีขึ้นกว่าเดิมสูงสุดคือ ระบบงานใหม่ทำได้ดีและดีกว่าระบบเดิม ในเกือบทุกด้านของงานบริการ ได้แก่การขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ การแจ้งรายละเอียดเครื่องสำอางควบคุม การแจ้งขอนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป การขอความเห็นในการใช้ฉลากเครื่องสำอาง และการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก เฉพาะการขอความเห็นในการขอโฆษณาเครื่องสำอางเท่านั้นที่ระบบใหม่ยังไม่ได้แต่ยังดีกว่าระบบเดิม

4.4 กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ ได้รับการประเมินโดยรวมแล้วจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงระบบงาน เนื่องจากระบบใหม่ยังไม่ได้หรือยังไม่เป็นที่พอใจและยังด้อยกว่าระบบเดิมด้วย โดยเฉพาะงานบริการทางด้านการอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย การพิจารณาอนุญาตโฆษณาและการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก ในขณะที่การแจ้งรายการละเอียดของระบบงานใหม่ยังไม่ได้แต่ยังดีกว่าระบบเดิม อย่างไรก็ตามถึงงานบริการที่กองควบคุมเครื่องมือแพทย์มีรายงานที่ดีและดีขึ้นกว่าระบบเดิม คือ การพิจารณารับรอง CFS เพื่อประกอบการนำเข้า

4.5 กองควบคุมวัตถุอันตราย ได้รับการประเมินในทำนองเดียวกับกองควบคุมยา และกองควบคุมอาหารคือ ระบบใหม่ยังไม่ได้แต่ยังดีกว่าระบบเดิม ทั้งนี้งานบริการที่ได้รับการปรับปรุงระบบงานดีขึ้นกว่าเดิมและเป็นที่พอใจ ได้แก่ การอนุญาตผลิต/นำเข้า/มีไว้ในครอบครองเพื่อใช้รับ-จ้างและการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก งานที่ควรพิจารณาปรับปรุงให้ดีขึ้นเนื่องจากระบบใหม่ยังไม่ได้และด้อยกว่าระบบเดิมคือ การขึ้นทะเบียนตำรับ และการแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2

4.6 กองควบคุมวัตถุเสพติด ได้รับการประเมินว่าระบบงานใหม่ดีเป็นที่พอใจบ้างแต่ยังด้อยกว่าระบบเดิม ทั้งในภาพรวมและในหลายบริการ ได้แก่ การอนุญาตผลิต/นำเข้า/มีไว้ในครอบครอง การพิจารณาอนุญาตโฆษณา การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่ง

ออก และการจำหน่ายวัตถุเสพติด ในขณะที่งานในส่วนการขึ้นทะเบียนตำรับจะต้องได้รับการปรับปรุงระบบงานเนื่องจากระบบใหม่ยังไม่ได้และด้อยกว่าระบบเดิม

5. ความคิดเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการในระบบงานใหม่ ระบุว่าทุกกองมีปัญหาบ่อย (ช่วงค่าเฉลี่ยของระดับปัญหายู่ระหว่าง 1.50 ถึง 2.49) และเมื่อเปรียบเทียบกับระบบงานใหม่กับระบบเดิมไม่แตกต่างกัน แม้จะสามารถสรุปได้ว่าระบบงานใหม่ในทุก ๆ กองดีกว่าระบบเดิม (ค่าเฉลี่ยระดับบริการต้องสูงกว่า 3.00) แต่ยังไม่ดีกว่าระบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าเฉลี่ยระดับบริการต้องสูงกว่า 3.49) ซึ่งจำแนกตามระดับปัญหาและอุปสรรคของแต่ละกองได้ดังนี้

5.1 กองควบคุมยา และกองควบคุมวัตถุอันตราย ได้รับการประเมินโดยรวมจากผู้บริหารสถานประกอบการว่าควรจะมีการปรับปรุงระบบงาน เนื่องจากยังมีปัญหาและอุปสรรคในงานบริการบ้าง และระบบงานใหม่ก็ไม่แตกต่างจากระบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งงานที่จะต้องเร่งปรับปรุงได้แก่ ด้านความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณาถึงความโปร่งใสในการดำเนินการ รองลงมาได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และอัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม ในขณะที่งานบริการที่ได้รับการปรับปรุงรายงานดีขึ้นในระบบงานใหม่คือ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

5.2 กองควบคุมอาหาร เช่นเดียวกับกองควบคุมยาที่ได้รับการประเมินว่าโดยรวมยังมีปัญหาและอุปสรรคในงานบริการบ้าง และระบบงานใหม่ไม่แตกต่างจากระบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในด้านความเต็มใจในการบริการ ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ และความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา ในขณะที่ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการแม้จะยังมีปัญหาบ้างแต่ก็ดีกว่าระบบเดิม ส่วนด้านความโปร่งใสในการดำเนินการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และอัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม มีปัญหาน้อยแต่ระบบใหม่ยังไม่เป็นที่พอใจ

5.3 กองควบคุมเครื่องสำอาง และกองควบคุมเครื่องมือแพทย์ ได้รับการประเมินจากผู้บริหารคล้ายกันคือ จะต้องได้รับการปรับปรุงในด้านความเต็มใจในการให้บริการความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา ความโปร่งใสในการดำเนินการ และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากยังมีปัญหาบ้างและไม่แตกต่างจากระบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ เช่นเดียวกับความสะดวกรวดเร็วในการบริการที่ไม่แตกต่างจากระบบเดิมนักแต่ปัญหาและอุปสรรคค่อนข้างน้อย ในขณะที่ความสะดวกรวดเร็วในการบริการจะถูกประเมินว่าดีขึ้นกว่าเดิมแต่ยังมีปัญหาน้อย

5.4 กองควบคุมวัตถุเสพติด ในความรู้สึกของผู้บริหารสถานประกอบการจะมีปัญหาน้อย แต่ก็ควรปรับปรุงแก้ไขเนื่องจากระบบงานใหม่ในบางด้านยังด้อยกว่าระบบเดิม ได้แก่ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา ความโปร่งใสในการดำเนินการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และอัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม รวมถึงความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการและมาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ สำหรับงานบริการที่ได้รับการปรับปรุงดีขึ้นกว่าระบบเดิมและมีปัญหาน้อย คือ ด้านความเต็มใจในการให้บริการและความสะดวกรวดเร็วในการบริการ

5.5 ความรู้สึกของผู้บริหารสถานประกอบการต่อระบบงานใหม่ เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมในกองอื่น ๆ พบว่ามีปัญหาน้อยซึ่งไม่แตกต่างจากระบบเดิม ทั้งภาพรวมและในด้านความโปร่งใสในการดำเนินการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และอัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม รวมถึงมาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ การบริการที่รู้สึกว่ารระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมและไม่ค่อยมีปัญหา คือ ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา และความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ

6. การเปลี่ยนระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของสถานประกอบการ ในความเห็นของผู้บริหารสถานประกอบการถึงร้อยละ 48 และผู้บริหารอีกร้อยละ 38 เห็นว่ามีผลกระทบด้านบวก ในขณะที่มีผู้บริหารเพียงร้อยละ 14 ที่เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่มีผลกระทบด้านลบ

7. พนักงานของสถานประกอบการ ร้อยละ 75 และผู้บริหาร ร้อยละ 80 ประเมินว่าระบบงานใหม่ในทุก ๆ กองดีกว่าระบบงานเดิม (ค่าเฉลี่ยระดับบริการสูงกว่า 3.00) แต่ยังไม่ดีกว่าระบบงานเดิมอย่างมีนัยสำคัญ (ค่าเฉลี่ยระดับบริการต้องสูงกว่า 3.49) ทั้งนี้เนื่องจากภาพรวมของงานบริการในระบบราชการ ตลอดจนภาพลักษณ์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีในแง่ลบด้านประสิทธิภาพของบุคลากร ขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก การดำเนินงานที่ล่าช้า ซึ่งการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาควรที่จะต้องเห็นชัดเจนและวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

8. เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานและผู้บริหารของสถานประกอบการที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และการเปรียบเทียบกับระบบงานเดิม จำแนกตามกองพบว่า

8.1 ทั้งพนักงานและผู้บริหารของสถานประกอบการกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นสอดคล้องกันในการประเมินงานบริการของกองควบคุมเครื่องมือแพทย์ และกองควบคุมวัตถุเสพติด นั่นคือ



8.1.1 กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ จะต้องได้รับการปรับปรุงระบบงาน เนื่องจากระบบงานใหม่ยังไม่ได้ดีและมีปัญหาและอุปสรรคในบางด้านของงานบริการ ทั้งยังด้อยกว่าระบบเดิมด้วย โดยเฉพาะงานในส่วนการอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย การพิจารณาอนุญาตโฆษณา และการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก โดยควรที่จะปรับปรุงเกือบทุกด้าน ได้แก่ ด้านความเต็มใจในการให้บริการ ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา ความโปร่งใสในการดำเนินการ และกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่

8.1.2 กองควบคุมวัตถุเสพติด ได้รับการประเมินว่าแม้ระบบงานใหม่จะดีแต่ก็ไม่แตกต่างจากระบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ เนื่องจากมีปัญหาและอุปสรรคน้อยจึงควรได้รับการปรับปรุงในด้านความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา ความโปร่งใสในการดำเนินการ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ และอัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม ซึ่งจะส่งผลให้งานในส่วนดีขึ้นได้ โดยเฉพาะการขึ้นทะเบียนตำรับ

8.2 พนักงานและผู้บริหารของสถานประกอบการกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อกันบ้างในการประเมินงานบริการของกองควบคุมยา กองควบคุมอาหาร และกองควบคุมวัตถุอันตราย ซึ่งทั้ง 3 กอง ระบบงานใหม่ยังไม่ได้ดีหรือยังไม่เป็นที่พอใจของพนักงานและยังคงมีปัญหาและอุปสรรคบ้างในความเห็นของผู้บริหาร โดยที่ผู้บริหารคิดว่าระบบงานใหม่ไม่แตกต่างจากระบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญ ในขณะที่พนักงานผู้ไปติดต่องานคิดว่าระบบงานใหม่ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและดีขึ้นกว่าระบบเดิม ซึ่งงานในส่วนต่าง ๆ และบริการแต่ละด้านของแต่ละกองเป็นดังนี้

8.2.1 กองควบคุมยา งานที่ได้รับการปรับปรุงดีขึ้นในระบบงานใหม่คือ งานในส่วนการอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย และการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก เช่นเดียวกับ การขึ้นทะเบียนตำรับ ซึ่งถ้าได้มีการพัฒนาบริการในด้านความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา รวมถึงความโปร่งใสในการดำเนินการ จะทำให้การขึ้นทะเบียนตำรับ และการพิจารณาอนุญาตโฆษณาเป็นไปตามความต้องการและเกิดความพึงพอใจของผู้ประกอบการ

8.2.2 กองควบคุมอาหาร มีการปรับปรุงระบบงานใหม่ดีขึ้นในหลายส่วน แต่ในส่วนของการขึ้นทะเบียนตำรับยังไม่เป็นที่พอใจและยังคงด้อยกว่าระบบเดิม จึงจำเป็นต้องปรับปรุงงานบริการโดยเฉพาะด้านความเต็มใจในการให้บริการ ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการมาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ และความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา

8.2.3 กองควบคุมวัตถุอันตราย งานบริการที่ผู้ประกอบการยังไม่พอใจคือ งานในส่วน การขึ้นทะเบียนตำรับ และการแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2 แม้จะมี การปรับปรุงระบบใหม่ให้ดีขึ้นสำหรับผู้มารับบริการในหลายส่วนงาน แต่ก็ควรที่จะปรับปรุงการ บริการในด้านความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ และ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา

8.3 สำหรับกองควบคุมเครื่องสำอาง ในความเห็นของพนักงานและผู้บริหารของ สถานประกอบการจะมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ในส่วนของพนักงานจะค่อนข้างพอใจในงานบริการที่ ได้รับในเกือบทุกด้านของงานบริการ ยกเว้นการขอความเห็นในการขอโฆษณาเครื่องสำอางที่แม้จะ มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าระบบเดิมแต่ก็ยังไม่ดีจนเป็นที่พอใจผู้มาติดต่อ ในขณะที่ผู้บริหารคิดว่าพอ ใจระบบงานใหม่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก แต่ยังไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างมีนัย สำคัญ ซึ่งถ้าได้รับการปรับปรุงในด้านความเต็มใจในการให้บริการ ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้ รับบริการ มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือ พิจารณา ความโปร่งใสในการดำเนินการ และกิจกรรมยาของเจ้าหน้าที่ จะทำให้การปรับปรุง ระบบงานใหม่ที่ดีขึ้นเป็นที่พอใจและตรงความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

9. การสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่ ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 144 ราย ด้วยวิธีสัมภาษณ์ยังลึกใน ระดับผู้บริหาร 14 ราย และวิธีส่งแบบสอบถามผ่านทางหน่วยงานหรือกองต่าง ๆ อีก 130 ราย ใน จำนวนนี้แยกเป็นกลุ่มผลิตภัณฑ์และกลุ่มสนับสนุน โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 25 สังกัด กองควบคุมยา รองลงมาคือ กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ กองควบคุมเครื่องสำอาง กองเผยแพร่และ ควบคุมการโฆษณา และกองสารวัตร ในจำนวนเท่า ๆ กัน คือ ร้อยละ 13 และที่สังกัดกองควบคุม วัตถุเสพติด กองควบคุมวัตถุมีพิษ และกองควบคุมอาหาร มีร้อยละ 9 8 และ 7 ตามลำดับ ซึ่งใน จำนวนเจ้าหน้าที่เหล่านี้เป็นชาย ร้อยละ 27 และหญิง ร้อยละ 73 ส่วนเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุน ร้อยละ 36 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา รองลงมาคือ กองวิชาการ สำนักงาน-เลขานุการกรม กองนิติกร ซึ่งมีร้อยละ 26 24 และ 14 ตามลำดับ ซึ่งในจำนวนนี้เป็นชาย ร้อยละ 31 และหญิง ร้อยละ 69

10. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อระบบ งานใหม่และความพึงพอใจที่มีต่อระบบงานใหม่เทียบกับระบบงานเดิม จะพิจารณาจากผลการ ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเจ้าหน้าที่เอง เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หน่วยงาน อื่น ๆ ทั้งที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและที่เป็นหน่วยงานภายนอก รวมถึงสถาน-ประกอบการโดยเน้นในด้านต่าง ๆ คือ

- ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่องานและประสานงาน
- ความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
- คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ
- ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม
- คุณภาพการทำงานโดยรวม

11. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่มีต่อระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในด้านต่าง ๆ ชำต้นอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) ยกเว้นความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน ความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในส่วน pre-marketing และประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของตัวเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก (ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49) ส่วนเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนจะมีระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย (ระดับความพึงพอใจระหว่าง 2.50 ถึง 3.49) ยกเว้นความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและประสานงานกับผู้บังคับบัญชาโดยตรง คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ pre-marketing และ post-marketing และคุณภาพการทำงานโดยรวมของตัวเจ้าหน้าที่เอง ซึ่งเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนมีความพึงพอใจค่อนข้างมาก (ระดับความพึงพอใจ ระหว่าง 3.50 ถึง 4.49)

12. เมื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อระบบงานใหม่และความพึงพอใจเปรียบเทียบกับพร้อม ๆ กัน พบว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ประเมินว่าระบบงานใหม่ยังไม่ดีแต่ยังดีกว่าระบบเดิม โดยเฉพาะความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และคุณภาพการทำงานโดยรวม แต่ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการประสานงานกลับด้อยกว่าระบบเดิม ในขณะที่เจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนเห็นว่าระบบใหม่ยังไม่ดีและด้อยกว่าระบบเดิมในทุก ๆ ด้าน

13. สำหรับผลกระทบของระบบงานใหม่ที่มีต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จะไปทางบวกทั้งกลุ่มผลิตภัณฑ์ (ร้อยละ 82) และกลุ่มสนับสนุน (ร้อยละ 77) ซึ่งโดยภาพรวมแล้วระดับผลกระทบจะอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ในกลุ่มผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบสูงสุดในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย คือในด้านภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ ความรู้ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามลำดับ ในขณะที่กลุ่ม-

สนับสนุนจะได้รับผลกระทบสูงสุดในระดับปานกลางค่อนข้างมากในด้านความรู้ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน และภาระหน้าที่และความรับผิดชอบตามลำดับ

14. ในความเห็นของผู้บริหารระดับสูงทั้งภายในสำนักงานฯ เอง และภาคเอกชน เห็นว่า การปรับเปลี่ยนระบบงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ส่งผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานฯ ในด้านดีขึ้นกว่าเดิมเล็กน้อย โดยที่ความคุ้มค่าต่อการลงทุนเปลี่ยนแปลงขึ้นกับนโยบาย การปฏิบัติงานจริง และประสิทธิภาพของบุคลากร

15. เมื่อประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากทั้งระดับความพึงพอใจของพนักงานสถานประกอบการและเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อระบบงานใหม่และระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบงานเดิมไปพร้อม ๆ กัน โดยใช้ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระบบใหม่และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระบบเดิมเมื่อเทียบกับระบบเดิมตั้งแต่ 3.5 ขึ้นไป เป็นระบบใหม่ดีและระบบใหม่ดีกว่าระบบเดิมตามลำดับ พนักงานของสถานประกอบการเห็นว่าโดยรวมแล้วระบบใหม่ยังไม่เป็นที่พอใจแต่ยังดีกว่าระบบเดิม ระบบใหม่มีการปรับใช้ได้ดีเฉพาะในกองควบคุมเครื่องสำอางเท่านั้น สำหรับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเห็นว่าโดยรวมแล้วระบบใหม่ไม่ดี แต่เจ้าหน้าที่กลุ่มผลิตภัณฑ์ยังเห็นว่าระบบใหม่แม้จะไม่ดีแต่ก็ยังดีกว่าระบบเดิม ส่วนเจ้าหน้าที่กลุ่มสนับสนุนกลับเห็นว่านอกจากระบบใหม่ไม่ดีแล้วยังด้อยกว่าระบบเดิมอีกด้วย

5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการประเมินผลการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจากผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งจากผู้ให้บริการคือ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และผู้รับบริการคือ พนักงานของสถานประกอบการที่จำเป็นต้องมาติดต่อหรือใช้บริการที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยพิจารณาจากเงื่อนไขและเกณฑ์ตามที่กล่าวมาแล้วอาจจะกล่าวโดยรวมได้ว่า ระบบใหม่ยังไม่ดีพอ เนื่องจากโครงสร้างและระบบงานไม่เหมาะสมกับหน่วยงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาส่วนใหญ่ ทั้งหน่วยงานในกลุ่มผลิตภัณฑ์ และหน่วยงานในกลุ่มสนับสนุน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าโครงสร้างและระบบงานใหม่นี้เหมาะสมกับกองควบคุมเครื่องสำอาง กล่าวคือ ได้รับการประเมินจากพนักงานสถานประกอบการว่าระบบใหม่ดี และดีกว่าระบบเก่าในทุก ๆ บริการที่ได้รับอันได้แก่ การขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ การแจ้งรายละเอียดเครื่องสำอางควบคุม การแจ้งขอนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป การขอความเห็นในการใช้ฉลากเครื่องสำอางทั่วไป และการออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ ยกเว้น



เฉพาะเรื่องการขอความคิดเห็นในการโฆษณาเครื่องสำอาง ซึ่งบริการต่าง ๆ เหล่านี้ ส่วนใหญ่ก็เป็นบริการของกองอื่น ๆ เช่นเดียวกันต่างกันว่าประเภทของสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบเท่านั้น ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาควรจะมีการศึกษาในรายละเอียดเกี่ยวกับการให้บริการและการรับบริการ ตลอดจนการบริหารงานของกองต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกองควบคุมเครื่องสำอาง โดยเน้นในเรื่องคุณภาพและจำนวนของเจ้าหน้าที่เมื่อเทียบกับคุณสมบัติและจำนวนพนักงานสถานประกอบการที่มาใช้บริการ ลักษณะและวิธีการให้บริการที่แตกต่างหรือพิเศษกว่าการให้บริการของกองหรือหน่วยงานอื่น ๆ ผลการศึกษาดังกล่าวคาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในปัจจุบันให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ตลอดจนเหมาะสมกับความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งมีข้อจำกัดในด้านอัตรากำลังและงบประมาณด้วย ซึ่งการศึกษาเพื่อการปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานดังกล่าวอาจจะต้องใช้เวลาพอสมควร การปรับปรุงการให้บริการของกองต่าง ๆ ในแต่ละด้านของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการหลักที่สามารถทำได้ในระยะเวลานั้น และสามารถแก้ปัญหาสำคัญให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นส่วนใหญ่ควรมีดังนี้

กอง	ด้านที่ควรปรับปรุง
กองควบคุมยา	การพิจารณาการอนุญาตโฆษณา
กองควบคุมอาหาร	การขึ้นทะเบียนตำรับ
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย การพิจารณาอนุญาตโฆษณา การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์
กองควบคุมวัตถุอันตราย	การขึ้นทะเบียนตำรับ การแจ้งดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2
กองควบคุมวัตถุเสพติด	การขึ้นทะเบียนตำรับ



สำหรับรายละเอียดของการปรับปรุงในแต่ละด้านสามารถพิจารณาได้จากผลการประเมินระดับความพึงพอใจต่อระบบงานใหม่ของพนักงานสถานประกอบการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดังต่อไปนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะจากผู้ประกอบการ

เพื่อให้การบริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (จากภาคผนวกที่ 1 ตารางที่ 2.1.7 ถึง 2.1.9) ทางสำนักงานฯ ควรปรับปรุงการให้บริการในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

5.2.1.1 ด้านการอนุญาต (ผลิต)

- 1) ควรปรับปรุงระบบและขั้นตอนในการพิจารณาให้เป็นมาตรฐาน กระชับและรวดเร็ว
- 2) เพิ่มประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความสามารถตรงกับงานและทำงานให้สัมพันธ์กัน
- 3) ควรเพิ่มบริการในการให้ข้อมูลอย่างเต็มที่
- 4) พิจารณาใช้การติดต่อสื่อสารด้านอื่น ๆ เช่น จดหมายลงทะเบียน, E-mail

5.2.1.2 ด้านการอนุญาต (นำเข้า)

- 1) ควรกำหนดมาตรฐานในการพิจารณาที่มีขั้นตอนรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- 2) ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านจำนวนคน ความรู้และการบริหารเวลา
- 3) ควรมีการประชาสัมพันธ์ และให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการ โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานต่าง ๆ
- 4) ควรมีตัวอย่างของเอกสารที่จะใช้พิจารณาอย่างชัดเจนและหลากหลาย
- 5) ในการพิจารณาสถานที่จัดเก็บควรจะไปตรวจสถานที่จริงแทนการพิจารณาจากรูปภาพ

5.2.1.3 ด้านการอนุญาต (มีไว้ในครอบครอง)

- 1) ควรมีเจ้าหน้าที่ประจำตลอดเวลาสำหรับการติดต่อปรึกษาหรือร้องเรียน
- 2) ควรมีมาตรฐานในการพิจารณาที่แน่นอนชัดเจน

5.2.1.4 ด้านการอนุญาต (ใช้รับจ้าง)

ควรลดขั้นตอนในการพิจารณา

- 5.2.1.5 ด้านการพิจารณาปรับแก้รายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (ผลิต)
- 1) ควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ให้ทำงานตรงเวลาและสามารถทำงานแทนกันได้
 - 2) ควรเพิ่มการบริการในการให้ข้อมูลที่แจ้งขั้นตอนในการติดต่อ
 - 3) ควรปรับปรุงลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง
- 5.2.1.6 ด้านการพิจารณาปรับแก้รายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (นำเข้า)
- 1) ควรมีตัวอย่างหรือเอกสาร (เผยแพร่หรือจำหน่าย) เกี่ยวกับขั้นตอนการขอ อนุญาต
 - 2) ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านมาตรฐานการพิจารณา ความรู้ความ- สามารถเฉพาะทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และการบริหารเวลา
 - 3) ควรปรับปรุงให้พิจารณาเร็วขึ้น
 - 4) ควรมีการติดต่อสื่อสารกลับถึงความคืบหน้าหรืออุปสรรคในการพิจารณา
- 5.2.1.7 ด้านการพิจารณาปรับแก้รายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (ขาย)
- 1) ควรปรับปรุงเรื่องการตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่
 - 2) ควรพิจารณาบริการให้รวดเร็วขึ้น
- 5.2.1.8 ด้านการขึ้นทะเบียนตำรับ
- 1) ควรปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น เป็นสากล และใช้เอกสาร น้อยลง
 - 2) ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านจำนวน ความรับผิดชอบ และมาตรฐานที่แน่ ชัดเจนในการพิจารณา
 - 3) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลตลอดเวลาทำงาน และสามารถรับเรื่อง แทนกันได้
 - 4) ควรมีการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูล โดยเฉพาะเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอน กฎเกณฑ์ต่าง ๆ โดยติดเป็นประกาศ หรือพิมพ์เป็นหนังสือจำหน่าย
 - 5) ควรพิจารณาการเรียกเก็บค่าบริการที่สมเหตุสมผลเพื่อให้การพิจารณา เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและรวดเร็วขึ้น
 - 6) ควรเพิ่มความคล่องตัวเพื่อการติดตามงาน เช่น ออกเลขที่รับเรื่องทันทีที่ ยื่นขอพิจารณารวมถึงการเพิ่มเจ้าหน้าที่และกำหนดระยะเวลาที่แน่นอน
 - 7) ควรมีแหล่งข้อมูลหรือคำแนะนำสำหรับการค้นหาเอกสารเพิ่มเติม
 - 8) ควรมีขั้นตอนเฉพาะมีผู้เชี่ยวชาญพิเศษช่วยพิจารณาเรื่องเร่งด่วน

5.2.1.9 ด้านการพิจารณาการใช้เอกสาร

- 1) ควรปรับปรุงมาตรฐานหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้แน่นอน ชัดเจน และจัดทำเป็นคู่มือ
- 2) ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านวิชาการใหม่ ๆ ที่ทันสมัย และความเต็มใจในการให้บริการ
- 3) ควรใช้เวลาในการพิจารณาให้เสร็จตามที่ระบุไว้

5.2.1.10 ด้านการพิจารณานำเข้า

- 1) ควรกำหนดหลักเกณฑ์มาตรฐานแน่นอนในการพิจารณา
- 2) ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านความรู้ความสามารถเฉพาะทางและภาษาอังกฤษ จำนวนคนและมาตรฐานในการพิจารณา
- 3) ควรปรับปรุงบริการให้รวดเร็วขึ้น
- 4) ควรออกกฎระเบียบให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และกฎหมาย ไม่ใช่ตามความคิดเห็นของผู้บริหารแต่ละยุค

5.2.1.11 ด้านการอนุญาตการโฆษณา

- 1) ควรจัดให้มีมาตรฐานในการพิจารณาและยุติธรรม
- 2) อาจพิจารณาเรียกเก็บค่าบริการ เพื่อจำกัดปริมาณงาน และเพื่อเพิ่มคุณภาพของการโฆษณา
- 3) ควรชี้แจงเมื่อมีปัญหาหรือติดขัดความ และเสนอข้อความหรือคำแทนข้อความหรือคำที่ติดขัดไป หรือพิจารณาใหม่ถ้ามีเอกสารอ้างอิงเพิ่มเติม
- 4) ควรปรับปรุงขั้นตอนให้กระชับไม่ยุ่งยาก
- 5) ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านการให้ข้อมูล และการใช้คำพูด
- 6) ควรมีการติดต่อสื่อสารให้ข้อมูลล่วงหน้าหรือทันเหตุการณ์ เช่น การห้ามโฆษณาบางอย่างที่ไม่สมควร
- 7) ควรผ่อนปรนการพิจารณา โดยเฉพาะข้อความโฆษณาที่เป็นสากล

5.2.1.12 ด้านการออกไปรับรองสถานที่ผลิตและผลิตภัณฑ์เพื่อส่งออก

- 1) ควรมีมาตรฐานหรือการรับรองสถานที่ผลิตโดยเฉพาะเครื่องมือแพทย์ เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของประเทศอื่น
- 2) ควรมีการให้ข้อมูล โดยเตรียมเป็นคู่มือหรือเอกสารเผยแพร่ เช่น รายละเอียด การเตรียมเอกสาร ขั้นตอนการติดต่อ รายชื่อตำแหน่งของผู้บริหารทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

- 3) ควรพิจารณานำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อความรวดเร็ว
- 4) ควรพิจารณาการออกใบรับรองได้ไม่เกิน 1 สัปดาห์ เพื่อสนับสนุนการส่งออก
- 5) ควรปรับปรุงบุคลากรในด้านความยุติธรรมในการพิจารณา การปฏิบัติหน้าที่ตรงเวลาและเต็มเวลา และความเต็มใจในการให้บริการ

โดยสรุปในภาพรวมสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะมีปัญหาและอุปสรรคดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานการพิจารณา

ข้อเสนอแนะ

- จะต้องชัดเจน ยุติธรรม เช่น พิจารณาทะเบียนตำรับยาตามกลุ่ม pharmacological action
- มีการแจ้งให้ทราบทั้งเจ้าหน้าที่ที่พิจารณาและผู้มารับบริการ
- อาจทำเป็นป้ายประกาศ คู่มือเพื่อเผยแพร่หรือจำหน่าย

2. ขั้นตอนในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

- ต้องกระชับ ไม่ยุ่งยาก และรวดเร็ว
- ลดเอกสารหรือขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือประสานกับหน่วยงานอื่นหรือภาคเอกชน เพื่อบริการในขั้นตอนเฉพาะ
- มีการชี้แจงทำความเข้าใจล่วงหน้า

3. บุคลากร

ข้อเสนอแนะ

- ปรับปรุงในด้านความรับผิดชอบ ความเต็มใจในการบริการ มาตรฐานในการพิจารณา การทำงานเต็มเวลา (เช่น ไม่เข้าสายออกก่อน หรือใช้เวลาทำงานทำกิจกรรมส่วนตัว) และมนุษยสัมพันธ์
- เพิ่มจำนวนบุคลากรให้เพียงพอกับงาน เช่น การรับเรื่อง นักวิชาการที่พิจารณา
- เพิ่มประสิทธิภาพในด้านคอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ และความรู้ในเนื้อหาของงานที่รับผิดชอบ
- กระตุ้นให้บุคลากรมีความพร้อมและเต็มใจในงานบริการ



- ควรมีการประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน หรือ
สนใจในปฏิบัติงานดีขึ้น

5.2.2 ข้อเสนอแนะจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

จากการรวบรวมถึงประเด็นปัญหา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา
ภายใต้โครงสร้างและระบบใหม่ จากการสำรวจกลุ่มเจ้าหน้าที่ฯ (จากภาคผนวกที่ 1 ตารางที่ 3.7 ถึง
3.9) พอสรุปได้เป็น 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

5.2.2.1 ปัญหาอัตรากำลังและคุณภาพกำลังคน

จากการปรับเปลี่ยนระบบงานโดยการจัดกลุ่มงานใหม่ มีการลดเพิ่มปริมาณ
งานของบางส่วนโดยที่อัตรากำลังคงที่ก่อให้เกิดผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ

ผลกระทบด้านบวก คือ ในส่วนที่สามารถปรับระบบงาน วิธีการทำงาน และ
กำลังคนได้เหมาะสม ทำให้คุณภาพงานโดยรวมรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอน มีความชัดเจนในงานที่รับผิดชอบ
มากขึ้น ทราบขอบเขตงานชัดเจน และสามารถพัฒนาความรู้ความชำนาญและเพิ่มพูนด้าน
วิชาการได้ รวมถึงทำให้มีวิสัยทัศน์เพิ่มขึ้น สามารถใช้ดุลยพินิจและมีอำนาจการตัดสินใจได้ดีขึ้น
การประสานงานหลายฝ่ายก่อให้เกิดผลดีในการร่วมมือในการทำงานและครอบคลุมงานประชา-
สัมพันธ์ได้มากขึ้น (คิดรวมร้อยละ 50.3)

ผลกระทบด้านลบ คือ ในส่วนที่ต้องปรับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบไปทำ
งานในกลุ่มงานที่ไม่ถนัด จึงอาจรู้สึกสับสน ไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เกิด
ปัญหาในการร่วมมือและประสานงาน ทำให้งานขาดมาตรฐานและเอกภาพ รวมถึงขาดแรงจูงใจใน
การทำงาน (คิดรวมร้อยละ 32.2)

ที่เหลืออีกประมาณร้อยละ 17.5 ระบุถึงผลกระทบโดยรวมเช่น ความสะดวก
รวดเร็วจากการนำเทคโนโลยี เช่น ระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน และการปรับเปลี่ยนการทำ
งานในส่วนของ Pre-marketing และ Post-marketing ซึ่งถ้าเป็นไปตามที่มีความรู้ความสามารถหรือ
ชำนาญจะก่อให้เกิดผลกระทบด้านบวก แต่ถ้าเป็นไปตรงกันข้ามจะก่อให้เกิดผลกระทบด้านลบเป็น
ต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาอัตรากำลังและคุณภาพกำลังคนได้แก่

- ทำความเข้าใจและเตรียมพร้อมในส่วนของบุคลากร เพื่อให้ปฏิบัติงานได้จริงเป็นไป
ตามเป้าหมายและด้วยความเต็มใจ
- มีการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี

- มีการกำหนดขอบข่ายงานของแต่ละหน้าที่และความรับผิดชอบชัดเจน
- กระตุ้นให้มีการทำงานเป็นทีม

5.2.2.2 ปัญหาโครงสร้างและระบบการทำงาน

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างและระบบการทำงานยังอยู่ในขั้นเริ่มต้น และยังมี ความสับสนในกลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอน การทำงานถึง ร้อยละ 80 ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน ความสะดวกรวดเร็วใน การปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะสำหรับปัญหาโครงสร้างและระบบการทำงานได้แก่

- อำนวยความสะดวกกับบุคลากรในกลุ่ม Pre และ Post - marketing เพื่อให้การ ติดต่อประสานงานและความร่วมมือดีขึ้น หรือมีศูนย์กลางประสานงาน
- การปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์
- จัดทำแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถปฏิบัติงาน และให้คำแนะนำแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน
- มีการหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อความเสมอภาค และก่อให้เกิด การเรียนรู้ และเข้าใจงานของทุกกลุ่มงาน
- มีระบบบันทึกข้อมูลและจัดเอกสารที่กระชับรัดกุม และเป็นปัจจุบันมากที่สุด
- ผู้บริหารควรจะต้องมีความเป็นผู้นำ ลงมือปฏิบัติ และรับฟังความคิดเห็น จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

5.2.2.3 ปัญหาความครอบคลุมและประสิทธิภาพของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

เพื่อให้ระบบการทำงานใหม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นด้านความ ครอบคลุมและประสิทธิภาพของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ได้มีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุง แก้ไขหรือตระหนักในบางประเด็นได้แก่

- การปรับปรุงอัตรากำลังและคุณภาพกำลังคน (ดังรายละเอียดในข้อ 5.2.2.1)
- การติดตามผลและการประเมินผลงานหลังการปรับเปลี่ยนระบบ
- การประสานงานและการเผยแพร่ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การให้ความสำคัญเพิ่มขึ้นในด้านแหล่งข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อความ ถูกต้องในการปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำระบบสารสนเทศ



5.2.2.4 ปัญหาด้านงบประมาณควรมีการแก้ไขปรับปรุงเช่น

- อุปกรณ์สื่อสาร
- เบี้ยเลี้ยงเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะในส่วนของ Post-marketing
- พาหนะในการปฏิบัติงาน
- งบประมาณด้านหนังสือ ตำรา วารสารวิชาการ
- ค่าตอบแทนผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาด้านวิชาการ
- ระบบคอมพิวเตอร์

จากข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นเพิ่มเติมต่าง ๆ ที่ได้รับจากทั้งพนักงาน ผู้บริหารสถาน-
ประกอบการ และเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีหลายประเด็นที่น่าสนใจในการ
นำมาพิจารณาเพิ่มเติมแก้ไขโครงสร้างและระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหาร
และยา ซึ่งจะทำให้การทำงานคล่องตัว รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และได้มาตรฐาน และ
เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตลอดจน
สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการและเหมาะสมกับความสามารถในการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้

ภาคผนวกที่ 1

ตารางที่ 2.1.7 ด้านการอนุญาต (ผลิต)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	การพิจารณาลำช้า	13	23.6%	ควรจัดระบบและขั้นตอนในการพิจารณาและเปิดให้มีการร้องเรียน	3	9.4%
2	เอกสารมากไป และไม่เป็นสากล	7	12.7%	ควรสรุปเอกสารให้น้อยลงและเร่งระยะเวลาการขึ้นทะเบียนให้เร็วขึ้น	4	12.5%
3	เจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	6	10.9%	เจ้าหน้าที่ควรมีมาตรฐานเดียวกันในการพิจารณา	6	18.8%
4	เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่น้อย ไม่มีผู้รับเรื่องแทน	5	9.1%	ควรจะต้องให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ หรือสามารถช่วยให้ข้อมูลแทนกันได้ และจะต้องทำด้วยความเต็มใจ	3	9.4%
5	ขั้นตอนมาก	3	5.5%	ควรตัดขั้นตอนซึ่งซ้ำซ้อนออก	3	9.4%
6	เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้ข้อมูล	2	3.6%	อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาให้สุภาพและเต็มใจในการให้ข้อมูล	1	3.1%
7	ไม่ทราบว่าจะศึกษาข้อมูล ข้อจำกัดและข้อห้ามของสารต่าง ๆ ในการใช้ผลิตอาหารได้ จาใด	1	1.8%			
8	ไม่สามารถจะตามได้ว่างานนั้นอยู่ในขั้นตอนไหน กับใคร	1	1.8%	เจ้าหน้าที่ของ อย. ควรติดบัตรประจำตัว	1	3.1%
9	การพิจารณาเอกสารรวดเร็วดีมาก แต่การรองลงนามอนุมัติจะเสียเวลานาน	1	1.8%			
10	เจ้าหน้าที่ไม่เอาใจใส่	1	1.8%	เจ้าหน้าที่ควรมีความรับผิดชอบ	1	3.1%
11	ข้อจำกัด การแจ้ง ประเภทของอาหาร ในใบอนุญาต	1	1.8%	ไม่ควรระบุประเภทของอาหารโดยเฉพาะอาหารทั่วไป	1	3.1%
12	เจ้าหน้าที่ อย. ต้องการข้อมูลซ้ำซาก ทุกครั้งที่ติดต่อ	1	1.8%	อยากให้เจ้าหน้าที่ทำงานให้สัมพันธ์กัน	1	3.1%
13	เจ้าหน้าที่จะพิจารณางานโดยผู้ประกอบการต้อง อ้างอิง ถึง ตำรับเก่า เพื่อให้เจ้าหน้าที่อนุญาต	1	1.8%	เจ้าหน้าที่ควรออกเป็นระเบียบที่แน่นอนในการพิจารณา	1	3.1%
14	ซ้ำ บางครั้งเรื่องหาย เจ้าหน้าที่ไม่ยอมค้นเรื่องเก่า ต้องให้ทำเรื่องไปยื่นใหม่ ทำให้เสียเวลา	1	1.8%	ปรับปรุงบุคลากร	1	3.1%
15	เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้	1	1.8%	เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ และแม่นยำในการพิจารณาเพื่อไม่ให้เสียเวลา	1	3.1%
16	ติดกระทรวงอยู่ไกล เสียเวลาในการเดินทางมาก	1	1.8%	น่าจะพิจารณาให้ใช้การติดต่อสื่อสารด้านอื่นๆ เช่นทางจดหมายลงทะเบียน E-mail ฯลฯ	1	3.1%

ตารางที่ 2.1.7 ด้านการอนุญาต (ผลิต)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
17	ในการอนุญาตผลิตภัณฑ์ที่มีสูตรเหมือนกัน แต่ชื่อการค้าต่างกัน น่าที่จะใช้ใบอนุญาตใบเดียวกันได้	1	1.8%	ควรอนุญาตให้ใช้ชื่อการค้าที่มีสูตรเหมือนกันใน ข้องหมายเหตุหรือใช้สัณหลังใบอนุญาตผลิต	1	3.1%
18	การ บริการ ใน ช่วง หลัง ค่อน ช้าง ช้า มาก เมื่อ เทียบกับการบริการในตอนต้นปี	1	1.8%			
19	การ ประชา สัมพันธ์ ไม่ ชัด เจน เมื่อ มี การ เปลี่ยนแปลงติดต่อยาก เช่นทางโทรศัพท์	1	1.8%			
20	มาตรฐาน การ พิจารณา ขึ้น อยู่ กับ อารมณ์ ผู้ พิจารณา	1	1.8%			
21	มีปัญหาในการตรวจโรงงาน	1	1.8%	ควรแจ้งโรงงานทราบก่อน เพื่อความสะดวกในการมาตรวจโรงงาน	1	3.1%
22	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานควรสร้างสัมพันธไมตรีในการ ให้ บริการ ประชา ชน ให้ ดี กว่า นี้ โดย เฉพาะ การ ขอ ขึ้น ทะเบียน สินค้า ใหม่ ๆ ต้องการคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่มาก	1	1.8%			
23	การแบ่งกลุ่ม บาง ครั้ง ทำ ให้งาน ของแต่ละ กลุ่มมีไม่เท่ากัน ทำให้การพิจารณาล่าช้า	1	1.8%	ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับงาน	1	3.1%
24	การแก้ไขงานหลายครั้ง	1	1.8%			
25	ไม่ได้รับการแจ้งรายละเอียดข้อมูลจากเจ้าหน้าที่	1	1.8%			
26				ควรปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ และแนวคิด ว่า อย. เป็น หน่วยงาน บริการ ไม่ ใช่ กด ชี ผู้ ประกอบการ	1	3.1%
	รวม	55	100.0%	รวม	32	100.0%

ตารางที่ 2.1.8 ด้านการอนุญาต (นำเข้า)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานการพิจารณา	9	23.1%	ควรกำหนดมาตรฐานในการพิจารณา	9	33.3%
2	การบริการล่าช้า	5	12.8%	ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาไว้บริการอย่างน้อยที่สุด 1 คน ทุกวันเวลาเปิดทำการ	1	3.7%
3	การพิจารณาล่าช้า	4	10.3%	ควรเพิ่มผู้พิจารณาให้มากขึ้น	2	7.4%
4	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	3	7.7%	ควรวางระเบียบในการติดต่อให้ง่าย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	2	7.4%
5	การตรวจสอบเอกสารล่าช้า เพราะเจ้าหน้าที่มีน้อย และติดประชุม สัมมนาบ่อยมาก	2	5.1%	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่	2	7.4%
6	มักจะมีปัญหาเกี่ยวกับสูตรและวิธีการผลิต	1	2.6%			0.0%
7	ข้อจำกัดการแจ้งประเภทของอาหารในใบอนุญาต	1	2.6%	ไม่ควรระบุประเภทของอาหารโดยเฉพาะอาหารทั่วไป	1	3.7%
8	เจ้าหน้าที่ อย. ต้องการข้อมูลที่ต่างประเทศไม่ต้องการให้เปิดเผย ทำให้เสียเวลาในการติดต่องาน	1	2.6%	เอกสารบางอย่างน่าจะเอาจากตัวแทนในประเทศไทยได้ โดยไม่จำเป็นต้องรอตัวจริงจากต่างประเทศ	1	3.7%
9	งานด้านเอกสารมาก	1	2.6%	ควร ปรับปรุง บุคลากร ความรู้ และการบริหารเวลา	1	3.7%
10		1	2.6%	ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงระบบงานต่าง ๆ ควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบ	1	3.7%
11	พนักงานพิมพ์ติดพิมพ์ผิดไม่ตรงกับข้อมูลที่ขอ ทำให้เสียเวลา	1	2.6%	ควรตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนที่จะออกใบอนุญาต	1	3.7%
12	การเตรียมสถานที่เพื่อถ่ายรูป ประกอบคำขอ มีปัญหาเรื่องป้ายชื่อที่ทำไว้ไม่ถูกใจเจ้าหน้าที่ ต้องปรับแก้เพื่อถ่ายรูปไปใหม่	1	2.6%			
13	กรณีนำเข้าผลิตภัณฑ์เพื่อจำหน่าย การควบคุมไม่ถูกจุด ควรควบคุมดูแลผู้ขายว่าจะซื้อไปทำอะไรให้ผู้ซื้อไปขึ้นทะเบียนแล้วเอาหลักฐานมาซื้อจากผู้ขายจะดีกว่า เพราะปัญหาเกิดจากผู้นำไปใช้ไม่ถูกต้องตามหลักการใช้วัตถุดิบมากกว่า	1	2.6%			
14	ผู้ผลิตไม่สามารถให้เอกสารตามที่บริษัทนำเข้าขอ ทำให้ล่าช้าในการดำเนินงาน	1	2.6%	ควรมีตัวอย่างที่ชัดเจน และหลากหลาย เพื่อเป็นทางเลือกให้กับบริษัทส่งให้ผู้ผลิตได้ดู	1	3.7%

ตารางที่ 2.1.8 ด้านการอนุญาต (นำเข้า)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
15	การทำเรื่องขออนุญาตยากมาก ๆ โดยเฉพาะการถ่ายรูปสถานที่เก็บอาหารไม่เคยถูกใจสักที	1	2.6%	เจ้าหน้าที่ควรไปดูสถานที่เก็บอาหารแทนการถ่ายรูป		
16	เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาที่ทำให้ผู้มาติดต่อรู้สึกไม่พอใจรวมทั้งการพูดจาสีหน้าของเจ้าหน้าที่	1	2.6%			
17	พนักงานพิมพ์ดีดมีน้อยไม่เพียงพอ ทำให้งานล่าช้า	1	2.6%	ควรเพิ่มพนักงานพิมพ์ดีด	1	3.7%
18	ด้านอาหาร มีอุปสรรคในการนำเข้ามาก เพราะเจ้าหน้าที่ชี้แจงไม่ชัดเจน และไม่คอยให้ความร่วมมือ มีการเปลี่ยนคณะทำงานหมุนเวียนบ่อยมากทำให้การทำงานไม่ต่อเนื่อง	1	2.6%	ควรจัดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้มีบรรทัดฐานในการพิจารณาให้ขั้นตอนการพิจารณากระชับขึ้น	1	3.7%
19	เจ้าหน้าที่ควรจะสื่อสารหรือให้ข้อมูลด้านภาษาอังกฤษมากขึ้น	1	2.6%			
20	การยกเลิกการจัดเก็บค่าบริการสำหรับจ้างผู้เชี่ยวชาญในการดูแลเอกสารการขึ้นทะเบียนตำรับยาแล้วปรากฏว่าการอนุมัติช้าลงมากเพราะไม่มีเงินจ้างผู้เชี่ยวชาญ	1	2.6%	ขอให้จัดเก็บค่าบริการสำหรับผู้เชี่ยวชาญเหมือนเดิม การพิจารณาตำรับจะได้รวดเร็วขึ้น	1	3.7%
21	ต้องนำ catalog มาประกอบทุก ๆ รายการซึ่งเป็นไปได้ยากทำให้เกิดปัญหาต่อเครื่องมือแพทย์ที่จะต้องมาประกอบเครื่องหลัก	1	2.6%			
22				เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ ควรมีการแจ้งและประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบ	1	3.7%
23				ควรเปิดกว้างในการพิจารณาผลิตภัณฑ์ที่ต่างประเทศพิจารณาเป็นอาหาร แต่ในไทยพิจารณาเป็นยา เพื่อความสะดวกในการประกอบการของผู้ผลิต เนื่องจากถ้าพิจารณาเป็นยา เอกสารประกอบต่างประเทศจะไม่มี เพราะต่างประเทศจัดว่าเป็นอาหาร	1	3.7%
	รวม	39	100.0%	รวม	27	100.0%

ตารางที่ 2.1.9 ด้านการอนุญาต (มีไว้ในครอบครอง)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ทำงานล่าช้า	2	25.0%	เปิดให้มีการร้องเรียน แล้วพิจารณาเชิญออกไปทำงานทำใหม่สำหรับพวกข้าราชการเข้าขามเย็นขาม	1	16.7%
2	การบริการล่าช้า บางครั้งไปขอรับบริการแล้วปรากฏว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการอยู่เลย มีแต่เฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรการ ทำให้ต้องทิ้งเรื่องไว้แล้วติดต่อใหม่ภายหลัง	1	12.5%	ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาไว้บริการอย่างน้อยที่สุด 1 คน ทุกวันเวลาเปิดทำการ	1	16.7%
3	ข้อจำกัด การ แจ่ง ประเภท ของ อาหาร ใน ใบอนุญาต	1	12.5%	ไม่ ควร ระบุ ประเภท ของ อาหาร โดย เฉพาะอาหารทั่วไป	1	16.7%
4	ช้า บางครั้งเรื่องหาย เจ้าหน้าที่ไม่ยอมค้นเรื่องเก่า ต้องให้ทำเรื่องไปยื่นใหม่ ทำให้เสียเวลา	1	12.5%	ปรับปรุงบุคลากร	1	16.7%
5	รอผลวิเคราะห์ แบน จาก กอง วิเคราะห์ กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ นาน เพราะงานเยอะมาก	1	12.5%	ควรให้เอกชนรับวิเคราะห์อาหารได้	1	16.7%
6	เจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	1	12.5%	เจ้าหน้าที่ควรมีมาตรฐานในการพิจารณา	1	16.7%
7	เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานควรสร้างสัมพันธไมตรีในการให้บริการประชาชนให้ดีกว่านี้ โดยเฉพาะการขอขึ้นทะเบียนสินค้าใหม่ ๆ ต้องการคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่มาก	1	12.5%			
	รวม	8	100.0%	รวม	6	100.0%

ตารางที่ 2.1.10 ด้านการอนุญาต (ใช้รับจ้าง)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	การพิจารณาล่าช้า	1	100.0%	ควรแก้ไขระบบ เพื่อให้การทำงานเร็วขึ้น	1	100.0%
	รวม	1	100.0%	รวม	1	100.0%

ตารางที่ 2.1.11 ด้านการพิจารณารับแจ้งรายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (ผลิต)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง และ พิจารณา ให้ เวลา ใน การ พิจารณาสั้น เนื่องจากเริ่มทำงานสาย พักเที่ยงนาน เลิกงานเร็ว ไปประชุมกันหมดพร้อมกัน ทำให้งาน ที่ออกล่าช้า	2	9.5%	ปรับปรุงเวลาทำงาน	1	9.1%
2	เจ้าหน้าที่จะต้องมีข้อมูล/รายละเอียด และสามารถ อธิบายให้กับผู้ประกอบการมากกว่าที่เป็นอยู่	3	14.3%	ควรมีการทำ flowchart ขั้นตอนในการ ติดต่อกับ	1	9.1%
3	ขั้นตอนการออกเอกสารล่าช้า โดยเฉพาะในส่วน ของธุรการ	4	19.0%	ควรลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง	3	27.3%
4	ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	2	9.5%			
5	เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจระบบการตลาดจึงทำให้เกิดการ ชัดแย้ง	1	4.8%	ควร รับ ทราบ ความ เป็น จริง ทาง การ ตลาด	1	9.1%
6	การทำเรื่องแก้ไขและเปลี่ยนแปลงสถานที่ผลิตที่ได้ รับคำแนะนำจากคณะผู้ตรวจ GMP ในบางครั้งไม่ practical นัก จะเป็น theoretical เสียมากกว่า	1	4.8%	ผู้มาตรวจควรพิจารณาเป็น case ไป มากกว่าที่จะยึดมาตรฐานตายตัว	1	9.1%
7	ข้อจำกัดการแจ้งประเภทของอาหารในใบอนุญาต	1	4.8%	ไม่ ควร ระบุ ประเภท ของ อาหาร โดย เฉพาะอาหารทั่วไป	1	9.1%
8	ไม่มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องแทน	1	4.8%	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่และใส่ใจผู้ประกอบ การมากขึ้น	2	18.2%
9	พนักงานธุรการไม่อยู่และไม่มีความยุติธรรมในการ ให้บริการ	1	4.8%	ควรมีการแก้ไขปรับปรุง พนักงานธุร การของทุกหน่วยงาน	1	9.1%
10	การพิจารณาล่าช้า	1	4.8%			
11	ต้องการเอกสารมากเกินไป	1	4.8%			
12	การขอขึ้นทะเบียน กาค้นคว้าหาเอกสารอ้างอิงซึ่ง บางครั้งต้องการการรับรองจากหน่วยงานที่เชื่อถือ ได้ เสียค่าบริการแล้วยังดำเนินงานให้ช้ามาก	1	4.8%			
13	ขั้นตอนเปลี่ยนบ่อย	1	4.8%			
14	เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ชัดเจน	1	4.8%			
15	รวม	21	100.0%	รวม	11	100.0%

ตารางที่ 2.1.12 ด้านการพิจารณารับแจ้งรายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (นำเข้า)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ชี้แจงข้อมูลที่จะต้องประกอบในการพิจารณาไม่ครบถ้วนชัดเจน	5	20.0%	อยากให้ มี ตัวอย่าง หรือ แนว ทาง ใน การ ดำเนิน การ ขอ อนุญาต พิมพ์ เป็น หนังสือ จ่าหน่าย	3	15.0%
2	เจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	4	16.0%	ควรมีมาตรฐานการทำงานที่เหมือนกันทุกคน	4	20.0%
3	การพิจารณาล่าช้า	4	16.0%	ควรพิจารณาให้เร็วขึ้น	3	15.0%
4	เจ้าหน้าที่ไม่มีความชำนาญในงาน	2	8.0%	เจ้าหน้าที่ ควร มี ความ รู้ ความ สามารถ ใน ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อความสะดวกต่อผู้นำเข้า	1	5.0%
5	เจ้าหน้าที่ ผู้รับ เรื่อง และ พิจารณา ให้ เวลา ใน การ พิจารณาสั้น เนื่องจากเริ่มทำงานสาย พักเที่ยงนาน เลิกงานเร็ว ไปประชุมกันหมดพร้อมกัน ทำให้งาน ที่ออกล่าช้า	1	4.0%	ปรับปรุงเวลาทำงาน	1	5.0%
6	เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ และไม่มีใครรับเรื่องแทน	1	4.0%	ควรมี เจ้าหน้าที่ อย่าง น้อย 1 คน คอย รับ เรื่องแทน	1	5.0%
7	การบริการล่าช้า	1	4.0%	อยากให้มีเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น	1	5.0%
8	ข้อจำกัดการแจ้งประเภทของอาหารในใบอนุญาต	1	4.0%	ไม่ควรระบุ ประเภท ของ อาหาร โดยเฉพาะ อาหารทั่วไป	1	5.0%
9	เอกสารไม่ สมบูรณ์ ไม่มีเจ้าหน้าที่ โทร ตาม ต้อง ตามงานเอง	1	4.0%	อยากให้เจ้าหน้าที่แจ้งผู้ประกอบการกรณี เอกสารมีปัญหา	1	5.0%
10	กรณีนำเข้าแล้วไม่ได้เก็บในสถานที่ของตนเอง ทำให้ต้องมีการขอครอบครอง จึงต้องมีการขอครอบครองก่อน จึงจะยื่นเรื่องของนำเข้าได้	1	4.0%	ควร จะ ให้ ยื่น 2 เรื่อง ได้ พร้อม กัน และ พิจารณาอ้างอิงถึงกันให้รวดเร็วที่สุด	1	5.0%
11	การที่โรงงานที่ไม่เคยจำหน่ายยาในประเทศไทย ต้องแนบเอกสารเพิ่มเติมซึ่งมี Price List ด้วยนั้น ไม่เห็นว่าจะมีประโยชน์อะไร	1	4.0%			
12	จดหมายส่งมาล่าช้า ทำให้แก้ไขไม่ทัน เพราะต้อง ติดต่อกับต่างประเทศ	1	4.0%	ควรให้เวลาในการขอผ่อนผันเอกสารมากขึ้น และขอเอกสารเท่าที่จำเป็นเท่านั้น	1	5.0%
13	พนักงานธุรการไม่อยู่และไม่มีความยุติธรรมในการให้บริการ	1	4.0%	ควรมีการแก้ไขปรับปรุงพนักงานธุรการของทุกหน่วยงาน	1	5.0%
14	เจ้าหน้าที่มีน้อย	1	4.0%	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่	1	5.0%
	รวม	25	100.0%	รวม	20	100.0%

ตารางที่ 2.1.13 ด้านการพิจารณาปรับแก้รายละเอียด/แจ้งดำเนินการ (ขาย)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ในเวลาทำงาน	1	25.0%	ปรับปรุงเวลาทำงาน	1	50.0%
2	การบริการล่าช้า	1	25.0%			
3	ข้อ จำกัด การ แจ่ง ประเภท ของ อาหาร ใน ใบ อนุญาต	1	25.0%	ไม่ควรระบุประเภทของอาหารโดยเฉพาะอาหารทั่วไป	1	50.0%
4	การขอขึ้นทะเบียน การค้นคว้าหาเอกสารอ้างอิง ซึ่ง บาง ครั้ง ต้องการการรับรองจากหน่วยงานที่ เชื่อถือได้ เสียค่าบริการแล้วยังดำเนินงานให้ช้า มาก	1	25.0%			
	รวม	4	100.0%	รวม	2	100.0%

ตารางที่ 2.1.14 ด้านการขึ้นทะเบียนตำรับ

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	การพิจารณาล่าช้า	24	20.0%	ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้รับผิดชอบงานให้รวดเร็วขึ้น และควรเพิ่มพนักงาน	12	15.8%
2	เจ้าหน้าที่และผู้เชี่ยวชาญไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	20	16.7%	ควรมีการสร้างมาตรฐานในการพิจารณาเป็นลายลักษณ์อักษรและ แจ้งให้ผู้ประกอบการทราบโดยทั่วกัน	13	17.1%
3	เอกสารมากไป และไม่เป็นสากล	10	8.3%	ควรสรุปเอกสารให้น้อยลง เร่งระยะเวลาการขึ้นทะเบียนให้เร็วขึ้น	4	5.3%
4	เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ และ ไม่มีเจ้าหน้าที่ทำงานแทน	7	5.8%	ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้ข้อมูลและสามารถรับเรื่องแทนกันได้	4	5.3%
5	มีการเปลี่ยนแปลง กฎ เกณฑ์ บ่อย และ บางครั้งไม่มีการแจ้งอย่างเป็นทางการ	5	4.2%	ควรมีการติดประกาศการเปลี่ยนแปลงและแจ้งผู้ประกอบการถึงเอกสารที่ใช้และจำนวนสำเนาที่ต้องเตรียมในการขึ้นทะเบียนตำรับ รวมทั้งการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนตำรับยา	2	2.6%
6	เจ้าหน้าที่ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เต็มใจให้บริการ	4	3.3%	ปรับปรุงเจ้าหน้าที่	3	3.9%
8	เจ้าหน้าที่ไม่พยายามชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลที่จะต้องใช้ประกอบในการพิจารณา	4	3.3%	อยากให้มิตัวอย่างหรือแนวทางในการดำเนินการขออนุญาตพิมพ์เป็นหนังสือจำหน่าย	3	3.9%
7	เจ้าหน้าที่วิชาการไม่มีมาตรฐานในการตอบคำถาม	3	2.5%	ควรมีมาตรฐานในการตอบคำถาม	2	2.6%
9	ความชัดเจนของหลักเกณฑ์ไม่เพียงพอ	2	1.7%	ควรออกหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนซึ่งสามารถปฏิบัติได้	1	1.3%
10	การยกเลิกการเก็บค่าบริการทำให้งานล่าช้า และไม่เป็นไปตามกำหนด	2	1.7%	อยากให้มีการเรียกเก็บค่าบริการ เพื่อให้การพิจารณาเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด แต่ควรลดค่าบริการลง	1	1.3%
23	การแก้ไขเอกสารหรือข้อมูลเพิ่ม เจ้าหน้าที่มักขอหลาย ครั้ง เรียกทีละเรื่อง ทำให้เสียเวลา	2	1.7%	ควรทำ checklist รายการที่ต้องการแก้ไขให้เสร็จในครั้งเดียว	1	1.3%
40	ควรกำหนดระยะเวลาในการพิจารณา	2	1.7%			
11	ไม่มีความยืดหยุ่นในการพิจารณางาน	1	0.8%	ควรมีความยืดหยุ่นหรือผ่อนปรนในการพิจารณางาน	1	1.3%
12	ระบบเอกสาร กรมวิทย์และ กองควบคุมยา ควรมีการประสานงานกันให้ดีขึ้น	1	0.8%	จัดระบบเอกสารใหม่ให้สะดวกขึ้น	1	1.3%

ตารางที่ 2.1.14 ด้านการขึ้นทะเบียนตำรับ

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
13	มีความล่าช้าในการดำเนินการที่ต้องดำเนินการผลิต แล้ว จึง จะ เก็บ ตัว อย่าง เพื่อ ขอ อนุญาต	1	0.8%	ดำเนินการผลิตแล้วมีเงื่อนไขถ้าไม่ผ่านขั้น ตอน สามารถบังคับให้เลิกผลิตแล้วแก้ไขให้ผ่านหลักการได้	1	1.3%
14	เจ้าหน้าที่มีอารมณ์	1	0.8%	ผู้บริหารควรปรับเปลี่ยนระบบใหม่ ให้เจ้าหน้าที่มีทัศนคติที่ดีในการให้บริการและมี vision ในการทำงาน	1	1.3%
15	ขาดความยุติธรรม	1	0.8%			
16	เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เต็มที่	1	0.8%	ควรตั้งเดือนบุคลากรให้ทำงานด้วยความเต็มใจ และควรหาบุคลากรเพิ่ม	1	1.3%
17	กฎเกณฑ์มากเกินไป	1	0.8%	น่าจะมีการผ่อนปรนหรือฟังคำชี้แจงที่เป็นเหตุเป็นผลของผู้ประกอบการ	1	1.3%
18	เจ้าหน้าที่แปลข้อความไม่เหมือนกัน	1	0.8%	ควรออกแบบเป็นแบบเดียวกันในยา generic เพื่อความรวดเร็ว	1	1.3%
19	ไม่ออกเลขที่รับหนังสือ	1	0.8%	ควรออกเลขที่รับเรื่อง เพื่อจะได้ติดตามได้ถูก	1	1.3%
20	New drug เร็ว สะดวก รวดเร็ว มีมาตรฐานเดียวกัน ยุติธรรม เปลี่ยนระบบแล้วดีขึ้น	1	0.8%			
21	Generic ค่อนข้างช้า หาเรื่องไม่พบ ไม่รับผิดชอบ ถ้าขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงตำรับ จะช้ามาก ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ไม่ยุติธรรม ไม่เสมอภาค	1	0.8%	ควรจัดมาตรฐาน ระบบงาน ในการพิจารณา เพื่อให้เป็นแบบแผนเดียวกัน	1	1.3%
22	อนุกรรมการขอเอกสารมากเกินไป	1	0.8%	ออย. ควรจัดให้มีเอกสารเพื่อ reference หรือมีคำแนะนำว่าจะไปค้นเอกสารเพิ่มเติมหรือติดต่อเอกสารเพื่อนำมาเป็น reference ได้จากที่ใด	1	1.3%
24	เจ้าหน้าที่มีคนเดียว ถ้าไปตามงานบ่อยๆ เจ้าหน้าที่จะเครียดและรำคาญ	1	0.8%	เพิ่มเจ้าหน้าที่และกำหนด lead time ที่งานจะเสร็จ จะได้ติดตามงานได้ถูก เจ้าหน้าที่ไม่เครียด	1	1.3%
25	ไม่เข้าใจคำถาม ของ ผู้ ประเมิน ตำรับ แต่ไม่สามารถติดต่อกับผู้ประเมินตำรับได้โดยตรง	1	0.8%	ให้ระบุคำถามให้ชัดเจน บางครั้งให้ comment มาแต่ไม่เข้าใจว่าอะไรคือคำถาม	1	1.3%
26	ผลิต ภัณฑ์ คาบ เกี้ยว ระหว่างยา และ อาหาร เสริม และยาสมุนไพรผลิตแบบยาปัจจุบัน	1	0.8%	ควรมีพรบ.เฉพาะ และมีความชัดเจนในด้านเอกสารและ specification	1	1.3%

ตารางที่ 2.1.14 ด้านการขึ้นทะเบียนตำรับ

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
27	ระบบการทำงานช้าซ้อน	1	0.8%			
28	กว่าจะได้รับเลขเป็นเดือน เจ้าหน้าที่มารับงานช้า นักวิชาการไม่เต็มใจรับตำรับอ้างว่าถ้าให้ไว้จะช้า	1	0.8%	อยากให้เมื่อเจ้าหน้าที่ออกเลขรับแล้ว ควรจะเป็นเจ้าหน้าที่เองที่นำเรื่องไปให้นักวิชาการรู้สึกกระอักกระอ่วนใจเวลาต้องเอาไปให้เอง เพราะบางครั้งนักวิชาการก็มีสีหน้า ทำให้มีความรู้สึก อยากให้ปรับเวลาการทำงานให้เต็มที่กว่านี้ การ review ก่อนได้เลขรับนานมาก ต้องคอยมาตามเอง บางวันมา เจ้าหน้าที่ก็ไม่มา ทำให้เสียเวลามาก ถ้าไม่ตามเองก็ทำให้เรื่องกองอยู่ตรงนั้น ไม่เดิน	1	1.3%
29	คณะกรรมการพิจารณาตำรับ มีการแก้ไขโดยขอเอกสารหลายครั้ง	1	0.8%	อยากให้ตรวจเอกสารและข้อผิดพลาดและควรขอเอกสารเพิ่มเติมครั้งเดียว	1	1.3%
30	ไม่มีศูนย์รวมที่รับผิดชอบทำให้เกิดความสับสนในการอนุญาต	1	0.8%	ควรมีศูนย์กลางบันทึกข้อมูลในข้อยุติของปัญหาต่างๆ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ใช้ให้เหมือนกัน ไม่ลักลั่น สับสน	1	1.3%
31	ล่าช้าเนื่องจากนักวิชาการมีน้อยไม่สอดคล้องกับงาน	1	0.8%			
32	นักวิชาการไม่มีความรู้ ความชำนาญพอจึงไม่ค่อยกล้าตัดสินใจพิจารณาเป็นเด็ดขาด	1	0.8%	ควรจัดนักวิชาการเป็นกลุ่มๆ แยกตามชนิดย่อยของผลิตภัณฑ์ ตาม Type of Preparation และ/หรือตาม Pharmacological Action	1	1.3%
33	ปัจจุบันการทำงานไม่เร็วเท่ากับการเปลี่ยนแปลงช่วงแรกของปี 41 ซึ่งมีการจ่ายค่าบริการ	1	0.8%	ควรมีการเก็บค่าบริการในราคาที่เหมาะสม	1	1.3%
34	เก็บค่าบริการจากบางรายการไม่เหมาะสม เนื่องจากกำหนดอัตราสูงเกินไป	1	0.8%	ทาง อย. ได้หยุดเก็บค่าบริการแล้ว	1	1.3%
35	ในการขึ้นทะเบียนตำรับวัตถุอันตราย เจ้าหน้าที่เจาะลึกกับสูตรและส่วนประกอบมากเกินไป	1	0.8%			
36	การแจ้ง การเปลี่ยนแปลง แก้ไข มักจะล่าช้าและไม่ได้รับ	1	0.8%	ควรติดต่อทางโทรศัพท์มากกว่าการใช้จดหมายหรือ fax	1	1.3%
37	เวลานี้ วิธีการเดิมๆ ได้เริ่มอีกแล้ว แต่ก็ทราบมาว่ามีการยื่นขอขึ้นทะเบียนมากหลายเท่าตัว เพราะไม่เสียค่าบริการ	1	0.8%	ถึงจะเสียเงิน แต่ผลงานออกมาน่าพอใจมาก	1	1.3%

ตารางที่ 2.1.14 ด้านการขึ้นทะเบียนตำรับ

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
38	ระบบใหม่ดี เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น	1	0.8%			
39	การ ขึ้น ทะเบียน ตำรับ ยา สำ ซ้ำ มาก ๆ แม้กระทั่ง ยา สัตว์ ดู เปรียบ เทียบ กับ การ ขึ้นทะเบียนตำรับอาหารซึ่งเร็วกว่ามาก	1	0.8%	ควรจ้างผู้ชำนาญพิเศษ ลูกจ้างชั่วคราว ถ้างบประมาณไม่พอ ควรเสียค่าธรรมเนียมการขึ้นทะเบียน	1	1.3%
41	ทะเบียนล่าช้าเนื่องจากข้าที่ผู้เชี่ยวชาญซึ่งไม่มีเวลาในการอ่านเอกสาร	1	0.8%	อยากให้ อย. เลือกผู้เชี่ยวชาญที่มีเวลาพอที่จะช่วยพิจารณาโดยเฉพาะเรื่องเร่งด่วน	1	1.3%
43	การขอให้บริษัททำ CLINICAL TRIAL ไม่มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน	1	0.8%			
45	ต้องแนบบรูปถ่ายของผลิตภัณฑ์	1	0.8%	ควรใช้รูปถ่ายควบคู่กับตัวอย่างผลิตภัณฑ์	1	1.3%
46	เจ้าหน้าที่ผู้รับขึ้นทะเบียน ไม่ให้ความร่วมมือหรือคำแนะนำเท่าที่ควร และไม่ประสานงานระหว่างกัน	1	0.8%	ควรแจ้งวันประชุมคณะกรรมการที่แน่นอนให้ผู้ประกอบการ ทราบ ควรพิจารณาให้รวดเร็ว ควรมีสำเนาฉลากที่อนุญาตให้ใช้ได้ถ่ายโดยรับ รอง ให้กับ ผู้ประกอบการ มิใช่ให้ผู้ประกอบการแก้เอกสารที่สำเนาเอง	1	1.3%
47	การยื่นแบบซึ่งต้องลงรายละเอียดต่าง ๆ ของตำรับบางครั้งยังขาดข้อมูลและเอกสารอ้างอิง	1	0.8%	ทางหน่วยงานนั้น ควรมีหนังสืออ้างอิงให้ค้นคว้าได้	1	1.3%
48	เสีย เวลา กับ การ รอ ผลวิเคราะห์ ที่ ต้อง เสร็จสมบูรณ์ ก่อน จึง จะ สามารถ ยื่น คำ ขอ ขึ้นทะเบียนอาหารเพื่อพิจารณา	1	0.8%	ควรใช้ระบบเดิมที่สามารถแสดงหลักฐานการส่งวิเคราะห์ในหอยื่นตัวอย่างเพื่อพิจารณาในส่วนอื่นไปก่อน เช่นฉลากอาหารจะทำให้ไม่เสียเวลานานโดยใช่เหตุ	1	1.3%
49	การยกเลิกการจัดเก็บค่าบริการสำหรับจ้างผู้เชี่ยวชาญ ในการ ดู เอกสาร การ ขึ้น ทะเบียนตำรับยาแล้ว ปรากฏว่าการอนุมัติช้าลงมาก เพราะไม่มีเงินจ้างผู้เชี่ยวชาญ	1	0.8%	ขอให้ จัด เก็บ ค่า บริการ สำหรับ ผู้ เชี่ยว ชาญเหมือนเดิม การพิจารณาตำรับจะได้รวดเร็วขึ้น	1	1.3%
42				ควรลดอัตราค่าบริการลง	1	1.3%
44				เจ้าหน้าที่ไม่ควรเลือกปฏิบัติ	1	1.3%
	รวม	120	100.0%	รวม	76	100.0%

ตารางที่ 2.1.15 ด้านการพิจารณาการใช้ฉลาก (ฉลากอาหาร)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	มาตรฐาน การ พิจารณา ของ เจ้า หน้า ที่ ไม่ เหมือนกัน ทำให้ผู้ประกอบการสับสน เสีย เวลา	10	34.5%	ควรมีมาตรฐานในการพิจารณา	9	40.9%
2	ความไม่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูล	5	17.2%	ควร พิมพ์ กฎ ระเบียบ ปฏิบัติ ให้ เจ้า หน้า ที่ และ ผู้ประกอบการ	5	22.7%
3	การแปลความของฉลาก เครื่อง มือ แพทย์ บางครั้งละเอียด จุกจิกมากเกินไป	2	6.9%	เครื่องมือ แพทย์ บาง ประเภท น่า จะ ใช้ ภาษา อังกฤษที่เป็นภาษามาตรฐานได้ เพราะเครื่องมือแพทย์ชนิด specific ผู้ใช้ คือแพทย์หรือบุคลากรเฉพาะทางเท่านั้น เพราะการความทำให้สับสน	1	4.5%
4	บางครั้งติดมากเกินไป จนไม่ได้ความ	2	6.9%			
5	ข้อความบาง อย่าง น่าจะลงรายละเอียดในตัวฉลากได้ แต่ทางอย.ไม่ให้ลง	1	3.4%	ควรเปิดโอกาสให้มีการลงรายละเอียดในตัวสินค้าให้มากขึ้น เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคเอง	1	4.5%
6	การพิจารณาใช้วิจารณ์ของเจ้าหน้าที่คนเดียว เป็น หลัก หรือ บาง ครั้ง พิจารณากันหลายคนโดยนำเรื่องเข้าคณะกรรมการ แต่ผลการพิจารณา นั้น ก็ ยัง คง อยู่ ใน วิสัยทัศน์แคบๆ	1	3.4%	ควรให้การอบรมความรู้ทางวิชาการแก่เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นเพื่อให้มีความรู้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และมีความทันสมัยต่อวิชาการใหม่ๆ	1	4.5%
7	ใช้มาตรฐานของตัวเองในการพิจารณา ไม่มองตลาดธุรกิจ	1	3.4%	เจ้าหน้าที่ควรปรับปรุงการมองในแง่ธุรกิจ	1	4.5%
8	เจ้าหน้าที่จะให้ลงรายละเอียดบนฉลากที่ fix ให้ลงเฉพาะที่มากเกินไป	1	3.4%	ควรจะ fix ให้ลงรายละเอียดในบริเวณอื่นได้บ้าง ไม่จำเป็นต้อง fix ลงด้านหน้าเพียงอย่างเดียว	1	4.5%
9	ไม่มีการตรวจเอกสารก่อนการพิมพ์	1	3.4%	ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสารก่อนที่จะนำไปพิมพ์ เพราะถ้ามีการแก้ไขภายหลัง เป็นการสิ้นเปลือง	1	4.5%
10	ความไม่ชัดเจนของประเภทอาหาร	1	3.4%			
11	spec ของ อย. และผลจากกรณวิทย์ไม่สอดคล้องกัน	1	3.4%			
12	เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ	1	3.4%	ควรแก้ปัญหาที่ตัวบุคคล	1	4.5%
13	มีการขอข้อมูลมากเพื่อการพิจารณาผลิตภัณฑ์ที่มีความคาบเกี่ยวระหว่างอาหารและยา	1	3.4%	น่าจะมีคู่มือหรือหลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลิตภัณฑ์คาบเกี่ยวให้เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการดูได้เลย โดยไม่ต้องเสียเวลาผ่านการพิจารณาในที่ประชุม ซึ่ง ต้องการ เอกสาร ประกอบ มาก และ ใช้เวลานาน	1	4.5%
14	การพิจารณาลำช้า	1	3.4%			
	รวม	29	100.0%	รวม	22	100.0%

ตารางที่ 2.1.16 ด้านการพิจารณาการใช้ฉลาก (ฉลากอาหารเฉพาะส่งออก)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	มาตรฐาน การ พิจารณา ของ เจ้า หน้า ที่ ไม่ เหมือนกัน ทำให้ผู้ประกอบการสับสน เสีย เวลา	1	33.3%	ควรมีมาตรฐานในการพิจารณา	1	50.0%
2	บางครั้งตัดมากเกินไป จนไม่ได้ความ	1	33.3%			
3	ใช้เวลาในการพิจารณานานเกินไป	1	33.3%	ให้พยายามทำงานให้เสร็จตามที่ระบุไว้ใน ประกาศของ อย.	1	50.0%
	รวม	3	100.0%	รวม	2	100.0%

ตารางที่ 2.1.17 ด้านการพิจารณานำเข้า (เครื่องมือแพทย์ทั่วไป CFS)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	หลักการพิจารณาไม่เป็นมาตรฐาน	9	24.3%	ควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการพิจารณา	9	31.0%
2	เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการพิจารณา CFS ต่างกัน	4	10.8%	ควรมีการรวบรวมปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น แล้วหาข้อสรุป จากนั้นแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่หรือบรมเจ้าหน้าที่ ให้มีแนวคิดเดียวกัน	4	13.8%
3	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในด้านเอกสาร ไม่สามารถเข้าใจภาษาอังกฤษ	3	8.1%	อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถสูงขึ้น	1	3.4%
4	การบริการล่าช้า	2	5.4%	ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่	3	10.3%
5	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความชำนาญ	2	5.4%	ไม่ควรย้ายตำแหน่งบ่อย	1	3.4%
6	ขอเอกสารมากซ้ำซ้อน และขอในสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือแทบจะเป็นไปไม่ได้เลย	2	5.4%			
7	ความต้องการ ของ ประเทศไทย บาง ครั้งประเทศอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ เนื่องจากกฎบังคับแตกต่างจากของเรา	2	5.4%	คงลำบากเพราะทุกประเทศคงต้องปกป้องกฎ และคนของประเทศนั้น ๆ	1	3.4%
8	การพิจารณาล่าช้า	1	2.7%			
9	เจ้าหน้าที่ขาดความมั่นใจในการตัดสินใจ	1	2.7%	อยากให้เจ้าหน้าที่เข้าใจในสาระสำคัญเหมือนกัน	1	3.4%
10	ไม่มีความยืดหยุ่นในการพิจารณา catalog ของ CFS	1	2.7%	เจ้าหน้าที่ควรมีความยืดหยุ่นในการพิจารณา catalog ของ CFS	1	3.4%
11	ไม่มีมาตรฐานในการให้ข้อมูล	1	2.7%	ควรมีมาตรฐานในการให้ข้อมูล	1	3.4%
12	เจ้าหน้าที่ใช้อารมณ์หรือความคิดของตนเองในการพิจารณา	1	2.7%	ถ้าต้องแก้ไข ควร list รายการให้เจ้าหน้าที่เก็บไว้ 1 ชุด และส่งให้ผู้ประกอบการ 1 ชุด เมื่อนำมาขึ้นครั้งต่อไป เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องคนใหม่จะได้ทราบว่าครั้งก่อนมีปัญหาอะไรบ้าง เพราะมาตรฐานเจ้าหน้าที่แต่ละท่านไม่เหมือนกัน ทำให้เสียเวลา	1	3.4%
13	CFS ที่ไม่ได้ออกโดยหน่วยงานของรัฐ	1	2.7%	แก้ไขแล้วใช้ CFS ที่รัฐรับรอง	1	3.4%
14	CFS เป็นภาษาต่างประเทศ	1	2.7%			
15	ในบางโรงงานของยุโรป เขาจะใช้ CE-Mark, EN, BSI ISO-9001 ครอบคลุมการผลิตทุกสินค้าของ โรงงาน แต่จะไม่แจ้งละเอียดทุก Part-no ของสินค้า	1	2.7%	การทำ CFS ของ อย. จึงมีอุปสรรค และยิ่งมีการผลิตสินค้าตัวใหม่ๆ ก็จะต้องทำ CFS ใหม่ทุกครั้ง ซึ่งเป็นอุปสรรคในการนำเข้า	1	3.4%

ตารางที่ 2.1.17 ด้านการพิจารณานำเข้า (เครื่องมือแพทย์ทั่วไป CFS)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
16	ปัญหาจะเกิดจากการพยายามอธิบายให้เจ้าหน้าที่เข้าใจใน หมายเลข กำกับ แคตตาล็อก ผลิตภัณฑ์สินค้า โดยเฉพาะประเทศสหรัฐอเมริกาจะเป็นโมเดลที่ต่างกับที่เมื่อส่งออก เนื่องจากระบบไฟต่างกัน	1	2.7%	ถ้าเป็นไปได้ ขยายเวลาหนังสือรับรองการนำเข้าจากเดิม 5 ปี ให้นานมากขึ้น เพราะจากเศรษฐกิจที่กำลังเผชิญ ทำให้ไม่สามารถนำเข้าได้บ่อยครั้งเหมือนเมื่อก่อนและทางบริษัทผู้ผลิตต่างประเทศต้องเสียค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการออกเอกสารหนังสือรับรองตามความต้องการ	1	3.4%
17	กรณีที่เป็นผลิตภัณฑ์เดิมที่เคยได้รับการรับรองแล้วแต่เป็นรุ่นใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ต้องดำเนินการขอ CFS ใหม่ตั้งแต่ต้น	1	2.7%	ควรพิจารณาเพิ่มเติม CFS เดิมเป็นกรณีไปเนื่องจากขั้นตอน CFS ในต่างประเทศใช้เวลานาน	1	3.4%
18	กรมศุลกากรมักจะใช้ช่องว่างของรายละเอียดต่าง ๆ พิจารณาภาษีให้สูงกว่าที่เป็นจริงแล้วต่อรองเพื่อขอเงินพิเศษในการนำเข้าของเข้า ถ้าไม่ยอมก็ต้องเสียภาษีในอัตราที่สูง ไม่ทราบว่าจะเกี่ยวข้องกับ อย. หรือไม่	1	2.7%			
19	เอกสารมากไป	1	2.7%			
20	การเปลี่ยนกฎใหม่ทำให้เกิดความยุ่งยากมาก	1	2.7%	ควรให้ข่าวสารต่อบริษัทที่เคยจัดทำ CFS แล้ว	1	3.4%
21				การออกระเบียบควรสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของกฎหมาย ไม่ใช่ตามความคิดเห็นของผู้บริหารแต่ละยุค	1	3.4%
	รวม	37	100.0%	รวม	29	100.0%

ตารางที่ 2.1.18 ด้านการพิจารณานำเข้า (เครื่องสำอางทั่วไป)

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	1	100.0%	ควรกำหนดมาตรฐานในการพิจารณา	1	100.0%
	รวม	1	100.0%	รวม	1	100.0%

ตารางที่ 2.1.19 ด้านการอนุญาตการโฆษณา

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	10	34.5%	ควรจัดให้มีมาตรฐานในการพิจารณา	7	38.9%
2	การพิจารณาล่าช้า	5	17.2%	ควร เรียก เก็บ ค่า บริการ เพื่อ จำกัด ปริมาณงานและเพิ่มประสิทธิภาพของโฆษณา	1	5.6%
3	การตัดสินใจอนุมัติไม่มีความเสมอภาค	2	6.9%	อบรมพวกข้าราชการใหม่	1	5.6%
4	ถูก ตัด ข้อ ความ ทั้ง โดย ไม่ ขอ reference เพิ่ม บางครั้งถูกตัดมากไปจนไม่ได้ใจความ	2	6.9%	ควรชี้แจงเวลามีปัญหาหรือตัดข้อความ และควรมีข้อความหรือคำแทนข้อความหรือคำที่ตัดทิ้งไป	2	11.1%
5	เจ้าหน้าที่บางครั้งให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ทำให้เกิดความสับสน	1	3.4%	เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการโฆษณา	1	5.6%
6	สื่อให้ความรู้แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่อาจต้องเฝ้าระวังอันตรายบางตัว มักไม่ได้รับอนุญาตการโฆษณา	1	3.4%	ควร กำหนด มาตรฐาน การ พิจารณา สื่อ ประเภทนี้ไว้ด้วย เพราะส่วนใหญ่พอมีกล่าวถึงอันตรายเมื่อไร นั้นหมายถึงต้องขึ้นเป็นประเภท การ โฆษณา สำหรับ ผู้ ประกอบ โรค ศิลปะเท่านั้น ซึ่งในยุคปัจจุบันประชาชนควรได้รับความรู้ในส่วนนี้ด้วย	1	5.6%
7	ขั้นตอนของธุรการยุ่งยากซับซ้อน	1	3.4%			
8	เคร่งครัดในการพิจารณามากเกินไป ไม่อนุญาตข้อความโฆษณาที่เป็นสากล	1	3.4%	ควรผ่อนปรนการพิจารณา	1	5.6%
9	การห้ามการโฆษณายาใหม่ในสื่อทั่วไป	1	3.4%	ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบล่วงหน้า	1	5.6%
10	การห้ามโฆษณาบางอย่างไม่สมควร เช่น ห้ามการโฆษณาใหม่ทาง gimmick	1	3.4%	ควรมีการปรึกษาหารือกับผู้ประกอบการเพื่อปรับปรุงหลักเกณฑ์ให้เหมาะสม	1	5.6%
11	การขอใช้ logo ของยาในของแจก	1	3.4%	ควรพิจารณาว่า logo นั้นสามารถสื่อไปถึงตัวยาว่าเป็นยารักษาโรคอะไร ได้หรือไม่ ถ้าไม่ ควรจะอนุญาตให้ใช้ logo ใน gimmick ได้	1	5.6%
12	ตัดข้อความโฆษณาโดยไม่มีเหตุผลสมควร ทั้งๆที่มี reference อ้างอิง	1	3.4%			
13	ไม่มีความคล่องตัวเนื่องจากการที่ต้องขออนุญาตแยกรายการ เช่นขออนุญาตโฆษณา ยา ก. และยา ข. บนกล่องกระดาษ ถ้าจะโฆษณาทั้งยา ก. และยา ข. บนกล่องเดียวกัน จะต้องขออนุญาตใหม่ ทั้ง ที่ เป็น ข้อ ความ เดียว กับ ที่ แต่ ละ ตัว ได้รับอนุญาต	1	3.4%	ควรให้โฆษณาได้เลยโดยไม่ต้องขอซ้ำ	1	5.6%
14	เจ้าหน้าที่ไม่สร้างสรรค์ โดยเฉพาะคำพูด	1	3.4%			
	รวม	29	100.0%	รวม	18	100.0%

ตารางที่ 2.1.20 ด้านการให้ความเห็นในการโฆษณา

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	การพิจารณาลำช้า	3	27.3%	เจ้าหน้าที่ ควร ทั้น สมัย มี วิสัยทัศน์ และ มี tactic ในการโฆษณา	1	16.7%
2	เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ทางการโฆษณา	2	18.2%	ควรเปิดกว้างในการโฆษณา ควรให้โอกาส แก่ผู้ประกอบการ ไม่ใช่ตัดทิ้ง	2	33.3%
3	เจ้าหน้าที่ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	2	18.2%			
4	มีหลายบริษัทที่มีการทำสื่อโฆษณาโดยมิได้รับอนุญาตก่อน แต่ทางอย.ก็มิได้ดำเนินการ เนื่องจากไม่มีผู้ร้องเรียน	1	9.1%	ควร มี การ ติดตาม และ ดำเนิน การ กับ ทุก บริษัทโดยเท่าเทียมกันเกี่ยวกับสื่อที่ไม่ได้รับอนุญาต	1	16.7%
5	เคร่งครัด ใน การ พิจารณา มาก เกิน ไป ไม่อนุญาตข้อความโฆษณาที่เป็นสากล	1	9.1%	ควรผ่อนปรนการพิจารณา	1	16.7%
6	ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการพิจารณา	1	9.1%			
7	กฎระเบียบล้าสมัย	1	9.1%	ควรแก้ไขปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆให้สอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน	1	16.7%
	รวม	11	100.0%	รวม	6	100.0%

ตารางที่ 2.1.21 ด้านการออกใบรับรองสถานที่ผลิตเพื่อการส่งออก

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	การออกใบรับรองผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก (CFS) ไม่มีการรับรองว่าสถานที่ผลิตได้ผลิตตาม GMP ทำให้ไม่เป็นที่ยอมรับของประเทศอื่น	1	20.0%	กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ควรต้องสร้างมาตรฐานของ GMP ขึ้นมาหรือใช้มาตรฐาน GMP ของการผลิตยาเพื่อจะได้ใช้ได้ทันที	1	16.7%
2	เจ้าหน้าที่ไม่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูล	1	20.0%	ควรมีการแจกจ่ายละเอียดการเตรียมเอกสารและขั้นตอนการติดต่อ	1	16.7%
3	การออกใบรับรอง มีปัญหาในเรื่องการเปลี่ยนชื่อและตำแหน่งของผู้บริหารกระทรวงสาธารณสุขเป็นภาษาอังกฤษ	1	20.0%	ควรมีการรวบรวมชื่อและตำแหน่งของบริหารไว้เป็นเล่ม	1	16.7%
4	บางครั้งไปแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ ต้องนัดหมายล่วงหน้า (ใบรับรองมาตรฐาน HACCP)	1	20.0%			
5	พนักงานธุรการไม่อยู่และไม่มีความยุติธรรมในการให้บริการ	1	20.0%	ควรมีการแก้ไขปรับปรุงพนักงานธุรการของทุกหน่วยงาน	1	16.7%
6				น่าจะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการออกใบรับรองเพื่อความรวดเร็ว	1	16.7%
7				เอกสารที่จะส่งใบ cerigate of freesale ที่จะ submit เพื่อการส่งยาออก ควรพิจารณาด่วนเพื่อสนับสนุนการส่งยาออก	1	16.7%
	รวม	5	100.0%	รวม	6	100.0%

ตารางที่ 2.1.22 ด้านการรับรองผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	การบริการล่าช้า บางครั้งไปขอรับบริการแล้วปรากฏว่าไม่มีเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการอยู่เลย มีแต่เฉพาะเจ้าหน้าที่ธุรการ ทำให้ต้องทิ้งเรื่องไว้แล้วติดต่อใหม่ภายหลัง	1	25.0%	ควรมีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาไว้บริการอย่างน้อยที่สุด 1 คน ทุกวัน เวลาเปิดทำการ	1	25.0%
2	ความล่าช้าในการพิจารณา	1	25.0%	น่าจะพิจารณาการ ออก ใบ รับ รอง ได้ไม่เกิน 1 อาทิตย์	1	25.0%
3	พนักงานธุรการไม่อยู่และไม่มีความยุติธรรมในการให้บริการ	1	25.0%	ควรมีการแก้ไขปรับปรุงพนักงานธุรการของทุกหน่วยงาน	1	25.0%
4	เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ	1	25.0%	อยากให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานมากกว่านี้	1	25.0%
	รวม	4	100.0%	รวม	4	100.0%

ตารางที่ 2.1.23 ด้านอื่นๆ

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้บริการ มักติดประชุม	4	10.5%	ควรมอบหมายให้ผู้อื่นทำงานแทน	1	5.6%
2	การพิจารณาอนุมัติล่าช้า	3	7.9%	ให้เจ้าหน้าที่ทำงานให้เต็มที่และเต็มใจในการให้บริการ	2	11.1%
3	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ	3	7.9%			
4	เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเอาใจใส่ในการให้ข้อมูล	2	5.3%	ปลูกจิตสำนึกในลักษณะของงานให้ข้าราชการ ซึมซับให้ได้ว่าตนเองทำงานด้านให้บริการอยู่ และไม่ใช่ขายประชาชน	1	5.6%
5	เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ	2	5.3%			
6	โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงตลอดตามผู้บริหาร แต่ข้าราชการคนเดิม ทำให้ภาพรวมการทำงาน วิธีและความคิดเหมือนเดิม	2	5.3%	ผู้บริหารควรทำงานครบเทอม	1	5.6%
7	ขาดมาตรฐานในการพิจารณาอนุมัติ	1	2.6%	ควรมีมาตรการอนุมัติที่ชัดเจน เช่นการแสดงผลงานโฆษณา ถ้าจะแสดงสรรพคุณ "ผิวขาว" ต้อง มีบรรทัดฐาน บอกไว้เลยว่า หลักฐานสนับสนุน ต้อง มีอะไรบ้าง ไม่ใช่ว่า เวลาเอาหลักฐานไปยื่นแล้วบอกว่าใช้ไม่ได้ พอถามว่า แล้วใช้หลักฐานอะไร ก็ตอบไม่ได้	1	5.6%
8	การทำงานไม่เป็นระบบ	1	2.6%	ควรทำงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	1	5.6%
9	สถานที่ที่ไปติดต่อไม่สะดวก โต๊ะเก้าอี้น้อยเกินไป	1	2.6%	ควรเพิ่มโต๊ะเก้าอี้ในการติดต่อ	1	5.6%
10	เจ้าหน้าที่ไม่พอเพียง (กองเครื่องมือแพทย์)	1	2.6%	ควรจัดเจ้าหน้าที่เพิ่ม	1	5.6%
11	อย. ขาดความชัดเจนเรื่องข้อมูลและการให้ข้อมูล	1	2.6%			
12	เจ้าหน้าที่ไม่มีมนุษยสัมพันธ์	1	2.6%			
13	เจ้าหน้าที่ไม่ยอมโอนสายโทรศัพท์ให้	1	2.6%			
14	เจ้าหน้าที่ไม่เข้างานตรงเวลา	1	2.6%			
15	สถานที่ไกล	1	2.6%	ควรมีสายย่อย	1	5.6%
16	ไม่มีที่จอดรถ	1	2.6%	ควรเพิ่มที่จอดรถ	1	5.6%
17	codeine ที่ซื้อผ่าน อย.หรือการนำเข้ายาเสพติดของ อย. ล่าช้า	1	2.6%	ปรับปรุงการนำเข้ายาเสพติดของ อย. ให้ทันตามกำหนดทุกปี	1	5.6%

ตารางที่ 2.1.23 ด้านอื่นๆ

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
18	งานแก้ไขทะเบียนตำรับยา มีมากขึ้น เจ้าหน้าที่น้อย ไม่เพียงพอ	1	2.6%	ให้ลดขั้นตอนในเรื่องการแก้ไขทะเบียนตำรับยาที่ไม่จำเป็นลง	1	5.6%
19	การขึ้นทะเบียนถุงมือยางที่ต้องขึ้นตามแต่ขนาด	1	2.6%	ใช้ระบบขึ้นทะเบียนเหมือนกองยา	1	5.6%
20	การขึ้นทะเบียนถุงมือยางที่เปลี่ยนชื่อ แต่ต้องขึ้นทะเบียนใหม่	1	2.6%			
21	การออกกระบียบหรือหลักเกณฑ์ต่างๆ ออ. มักออกโดยเชิญกรรมการด้านวิชาการภายนอกมาให้ความคิดเห็นมากกว่าให้โอกาสผู้ประกอบการในการแสดงความคิดเห็น ทำให้กฎที่ออกมาไม่ practical	1	2.6%	ควร เปิด โอกาส รับ ฟัง ความ คิด เป็น ของ ผู้ประกอบ การ มาก ขึ้น และ อย่าง จริง จัง ตาม นโยบายรัฐบาล	1	5.6%
22	เอกสารที่ใช้ในการขอ น.ย.ม.1 เช่น CFS	1	2.6%	ตัวอย่างเช่นยาที่ขอทำ study เป็นขนาดที่ไม่ได้ ผลิต เพื่อ จำหน่าย เช่น 200 mg. แต่ จำหน่ายเฉพาะ 100 mg. แต่ในประเทศไทย มี ทั้ง 100 200 400 mg. ดัง นั้น จึง ไม่สามารถ ขอ CFS จาก ประเทศ ผู้ผลิต ได้ จึง ต้อง ขอ นำ ยา เข้า มา โดย ผ่าน คณะ กรรมการ ศึกษาและวิจัยยาในมนุษย์แทน	1	5.6%
23	ควรมี computer list เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบได้ว่างานค้างอยู่กับใคร ในขั้นตอนใด	1	2.6%			
24	ควร ตอบ จด หมาย เป็น ลาย ลักษณ์ อักษร เมื่อมีการสอบถามจากผู้ประกอบการ	1	2.6%			
25	การดำเนินการเรื่องใด ๆ ควรแจ้งล่วงหน้าให้ ผู้ ประกอบ การ ทราบ และ ทำ public hearing เพื่อให้ สามารถ ดำเนิน การ แล้ว เป็น ไป ได้ ใน ทาง ปฏิบัติ และ ไม่ เกิด ปัญหา ภายหลัง	1	2.6%			
26	ส่วนมากดีขึ้นกว่าเดิม แต่เริ่มเหมือนเดิมเมื่อ 6 ปีที่แล้ว หลังจากยกเลิกการบริจาคเงินให้ ออ.	1	2.6%	ควรมีการเก็บค่าบริการบ้าง	1	5.6%
27	มีปัญหาเรื่องการขอเลขรับทางโทรศัพท์	1	2.6%	ควรปรับปรุงเรื่องโทรศัพท์ ให้สามารถติดต่อ กับเจ้าหน้าที่ได้สะดวกขึ้น	1	5.6%

ตารางที่ 2.1.23 ด้านอื่นๆ

ลำดับที่	ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
28	การจัดผลิตภัณฑ์ว่าจะต้องขึ้นทะเบียนเป็นยาหรืออาหารยังไม่มี guideline ที่ชัดเจนและมีผลิตภัณฑ์บางอย่างที่ไม่สามารถให้ทะเบียนเป็นอาหารหรือยาอย่างใดอย่างหนึ่งได้	1	2.6%			
	รวม	38	100.0%	รวม	18	100.0%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	เจ้าหน้าที่ควรมีมาตรฐานในการพิจารณา	14	5.3%
2	ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ เพื่อให้การทำงานรวดเร็วขึ้น	12	4.6%
3	เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ ควรมีบุคคลอื่นที่สามารถรับเรื่องแทนได้	11	4.2%
4	ควรจะมีระเบียบ การที่แน่ชัด ในการ ขอ อนุญาต ต่าง ๆ และ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบ	10	3.8%
5	เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาในการทำงาน	9	3.4%
6	ควรมีความรวดเร็วในการให้บริการและการพิจารณา	9	3.4%
7	ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่เต็มใจในการให้บริการ	8	3.1%
8	การพิจารณาลำช้า ควรพิจารณารวดเร็วกว่านี้	7	2.7%
9	ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ ที่ออกมาจาก อย. ให้ผู้ประกอบการทราบล่วงหน้า ไม่ควรติดบอร์ดเพียงอย่างเดียว	6	2.3%
10	เจ้าหน้าที่ควรมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา 8.30-16.30 น.	6	2.3%
11	เคยมีการเรียกเก็บเงินค่าขออนุญาตต่าง ๆ โดยอ้างว่าเป็นสวัสดิการ และมีใบเสร็จรับเงิน งานก็จะรวดเร็วขึ้น ต่อมาเลิกเก็บงานก็ล่าช้าไม่เหมือนตอนเก็บเงิน การเก็บเงินจำนวนไม่มากผู้ประกอบการก็ยินดี แต่ควรจะไปปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นกว่านี้	5	1.9%
12	ควรมีความยุติธรรมและเสมอภาคในการให้บริการ	5	1.9%
13	ควรอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และแม่นยำในเนื้อหา เพื่อที่จะได้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน ไม่ต้องเสียเวลาไปติดต่อหลายครั้ง	5	1.9%
14	ควรมีการกำหนด lead time ของการพิจารณาขึ้นทะเบียนและการออกใบอนุญาตต่าง ๆ และควรรักษาเวลา	5	1.9%
15	ควรปรับปรุงมารยาทของเจ้าหน้าที่	3	1.1%
16	ควรเขียนรายการหรือรายละเอียด (checklist) รายการที่ต้องแก้ไขให้ทราบ จะได้แก้ไขครั้งเดียว ไม่ต้องไป ๆ มา ๆ	3	1.1%
17	ควรลงเลขที่รับหนังสือทุกครั้ง เพื่อที่จะได้ติดตามเรื่องถูก	3	1.1%
18	ให้เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างเต็มใจ และรับผิดชอบในการทำงาน	3	1.1%
19	เมื่อมีเรื่องให้แก้ไขเพิ่มเติม หรือมีการอนุมัติ ควรแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบเพื่อมิให้ผู้ประกอบการต้องคอยตามงานเอง	3	1.1%
20	อยากให้มีการแบ่งงานออกเป็น ส่วน ๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญเฉพาะด้าน	2	0.8%
21	ควรมีการประเมินผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ และควรโยกย้ายถ้าบริการไม่ดี	2	0.8%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
22	ควรให้มีบริการถ่ายเอกสารให้ใกล้กับสถานที่ติดต่อ และมีอัตราค่าบริการถ่ายเอกสารที่ถูกลงกว่าเดิม	2	0.8%
23	ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ	2	0.8%
24	ควรปรับปรุงหรือยกมาตรฐานของเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น และให้เจ้าหน้าที่มีส่วนในการตัดสินใจโดยใช้วิชาชีพของเขาบ้าง	2	0.8%
25	กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ ควรแบ่งเจ้าหน้าที่ตาม product เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้มีความรู้ในการให้ข้อมูล พิจารณาตัดสินใจ และจะได้มีมาตรฐานในการพิจารณาผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดให้เหมือนกัน	2	0.8%
26	จัดช่องทางด่วนพิเศษ โดยอาจคิดค่าบริการเพิ่ม และมีการกำหนดระยะเวลาของงานด้วยว่าจะเสร็จเมื่อใด	2	0.8%
27	ควรให้โอกาสผู้ประกอบการสามารถอุทธรณ์ได้ในกรณีไม่เป็นธรรมในการตรวจสอบเพื่ออนุญาตของเจ้าหน้าที่ และเมื่อมีการอุทธรณ์แล้ว ควรจะเปลี่ยนคณะเจ้าหน้าที่อย. ที่มาตรวจสอบเป็นกลุ่มใหม่	2	0.8%
28	ขั้นตอนมากเกินไป ควรลดขั้นตอนลง	2	0.8%
29	one stop service ดีกว่าระบบเก่า	2	0.8%
30	ไม่ควรออกไปกินข้าวเที่ยงเร็ว และเข้าสาย	2	0.8%
31	ควรอบรมความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ในด้านที่ต้องรับผิดชอบเพื่อความสะดวกในการพิจารณาเอกสาร	2	0.8%
32	มีรายชื่อผู้ที่อยู่เวรรับเรื่องร้องทุกข์ในกรณีที่เกิดความไม่เป็นธรรมหรือมีปัญหาไม่เห็นด้วยกับคำวินิจฉัยของเจ้าหน้าที่	2	0.8%
33	เวลาผู้ประกอบการไปติดต่อกับเจ้าหน้าที่ อยากให้เจ้าหน้าที่ อย. งดรับของช่วงเทศกาลต่าง ๆ	2	0.8%
34	ระบบไม่ควรเปลี่ยนแปลงบ่อยตามเลขา อย. เพราะพนักงานที่ทำอยู่ประจำคือคนเดิม ดังนั้นความคิดหรือวิถีก็เหมือนเดิม	2	0.8%
35	ควรมีรายละเอียดของวันในการรับดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่อย. เช่น ควรมีการลงบันทึกในการทำงานของพนักงานในแต่ละขั้นตอน	1	0.4%
36	ควรมีการเพิ่มหลักฐานภาพถ่ายในการพิจารณาของ อย. ว่าถูกต้องตามมาตรฐาน อย. ตรงส่วนไหนหรือไม่ตรงตามมาตรฐาน อย. อย่างไร เพื่อให้การพิจารณาของ อย. มีความโปร่งใสมากขึ้น	1	0.4%
37	การทำงานระบบใหม่ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีความชำนาญเฉพาะด้าน ซึ่งแตกต่างจากระบบเดิมที่ทุกคนจะต้องมีความรู้ความชำนาญทุกด้าน	1	0.4%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
38	ควรมีการใช้กิจกรรม 5 ส. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน	1	0.4%
39	ควรปรับปรุงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตลอดจนข้าราชการชั้นผู้ใหญ่	1	0.4%
40	ควรมีความชัดเจนในการให้ข้อมูล	1	0.4%
41	ควรเปิดกว้างที่จะรับรู้ข้อมูลใหม่ๆ	1	0.4%
42	ควรมีการแยกแยะอุปกรณ์ที่ขายให้กับผู้ใช้ทั่วไปหรือผู้ใช้ที่เชี่ยวชาญพิเศษ กำหนดความเข้มงวดต่างกัน	1	0.4%
43	กฎเกณฑ์มากเกินไป ควรกำหนดกฎเกณฑ์เท่าที่จำเป็น	1	0.4%
44	ควรมีการรวบรวมชื่อและตำแหน่งของผู้บริหารเป็นภาษาอังกฤษ	1	0.4%
45	ระบบใหม่เจ้าหน้าที่ที่มีการตรวจสอบกันเอง ทำให้โอกาสที่จะทุจริตมีน้อย	1	0.4%
46	ควรให้เกียรติผู้ประกอบ การ ที่มาติดต่อ เนื่องจาก ผู้ ประกอบ การ ต้องการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง และต้องการอยู่ในระเบียบ	1	0.4%
47	การเข้าซื้อของซื้อขายทั้งไทยและอังกฤษทำให้มีปัญหาการฟ้องร้องตามมา	1	0.4%
48	การ refer ดำรับจากนิติบุคคลหนึ่งไปอีกนิติบุคคลที่ไม่ใช่บริษัทในเครือ มีปัญหาในเรื่องการควบคุมมาตรฐาน เป็นช่องโหว่ของกฎหมาย	1	0.4%
49	เอกสารที่ใช้ในการพิจารณา ควรยอมรับมาตรฐานของต่างประเทศ	1	0.4%
50	อยากให้ ผู้ ประกอบ การ มี ส่วน ร่วม ใน ด้าน การ กำหนด ประเภท ของ เครื่องมือแพทย์ ที่มีผลต่อการขออนุญาต	1	0.4%
51	ควร ชลอ การ ประกาศ กฎหมาย การ แบ่ง ประเภท ตาม EC เพื่อให้ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่มีความพร้อมเพียงพอ	1	0.4%
52	น่าจะมีประชาสัมพันธ์ประจำกองต่างๆ	1	0.4%
53	ควรเร่งรัดให้มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อป้อนข้อมูลตั้งแต่จุดที่ผู้ประกอบการเริ่มติดต่อ	1	0.4%
54	ควรแก้ไขกฎหมายผลิตภัณฑ์	1	0.4%
55	อยากให้ระบบการทำงานใน ออย. ให้เป็น post-marketing มากขึ้น	1	0.4%
56	น่าจะใช้มาตรฐานระหว่างประเทศในการพิจารณามากขึ้น	1	0.4%
57	การทำงานของเจ้าหน้าที่ควรมีการประสานงานกันมากขึ้นเพื่อความสะดวกของผู้ประกอบการ	1	0.4%
58	มาตรฐาน ใน การ ทำงาน ของ เจ้าหน้าที่ ควรมี ระบบ ระเบียบ ใน การ ทำงาน	1	0.4%
59	ควรมีการระบุอัตราค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมให้ชัดเจน	1	0.4%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
60	อยากให้มีหน่วยงานเอกชนให้คำปรึกษาในการรับรอง พิจารณางาน ก่อนถึง อย.	1	0.4%
61	ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ อย. มีหน้ามามากขึ้น	1	0.4%
62	เจ้าหน้าที่ควรมีมุมมองทางธุรกิจ เพื่อให้มีการพิจารณาที่รวดเร็วขึ้น ไม่เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ	1	0.4%
63	อยากให้พิจารณาดำรับเหมือนเป็นสมบัติของตัวเอง จะได้มีใจในการ บริการหรือเอาใจใส่	1	0.4%
64	ให้มอง ภาพ ของ ผู้ ประกอบ การ หรือ ผู้ มา คิด ต่อ ให้ มี สิทธิ เข้า กับ concept ว่าข้าราชการคือผู้รับใช้บริการ ไม่ใช่เจ้านาย	1	0.4%
65	ควรเข้มงวดเรื่องการโฆษณาให้สม่ำเสมอและต่อเนื่อง	1	0.4%
66	ควรทำขั้นตอนของการติดต่องานของกองควบคุมยาให้คล้ายกองควบคุม อาหาร	1	0.4%
67	อยากให้ ฝ่าย สถานที่ ของ กอง ควบคุม อาหาร กลับ ไป พิจารณางาน เหมือนเดิม เพราะดูจะมีความคล่องตัวดีกว่า	1	0.4%
68	ควรยุบตลาดนัดที่ อย. เพราะเจ้าหน้าที่จะไม่อยู่	1	0.4%
69	น้ำยาเคมีทางการแพทย์ที่ไม่ได้ใช้กับคน น่าจะใช้มาตรฐานและกฎใน การพิจารณาเหมือนกับน้ำยาเคมีทั่วไป เช่นน้ำยาล้างฟิล์ม	1	0.4%
70	ควรบอกว่างานนี้ใครเป็นผู้รับผิดชอบหรือรับเรื่อง จะได้ติดตามเรื่อง ถูก	1	0.4%
71	ไม่ควรให้มีวันกีฬา เพราะทำให้เสียเวลาติดต่องาน (วันอังคาร เจ้า หน้าที่จะหยุดรับงาน 15.00 น. โดยเฉพาะกองควบคุมอาหาร)	1	0.4%
72	กอง ควบคุม วัตถุอันตราย มีเจ้าหน้าที่น้อยเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ เครียดเวลาทำงาน	1	0.4%
73	ในการพิจารณาสิทธิหรือมาตรฐานต่างๆ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบใน แต่ละ เรื่อง น่า จะ สามารถ พิจารณา อนุญาต ได้ โดย ไม่ ต้อง ผ่าน อนุกรรมการเพื่อลดขั้นตอนลง	1	0.4%
74	การพิจารณาการโฆษณา ควรยุติธรรม และมีมาตรฐาน เปิดโลกให้ กว้าง เพราะเป็น global-trade competition	1	0.4%
75	บทลงโทษผู้ที่ทำผิดกฎหมาย ควรชัดเจนและรุนแรง เพราะแค่การ ถอนโฆษณา และปรับเล็กน้อย ทำให้ผู้ประกอบการบางคนคิดว่าเป็น เรื่องเล็กน้อยแล้วไม่ใส่ใจ	1	0.4%
76	เจ้าหน้าที่ควรกระตือรือร้นในการทำงานมากกว่านี้	1	0.4%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
77	การยื่นเอกสารเพิ่มเติม น่าจะใช้ messenger ได้ เพราะบางครั้งเสียเวลามาก	1	0.4%
78	กองควบคุมอาหาร น่าจะแบ่งตามเขต เพราะบางครั้งเจ้าหน้าที่จะไม่ทราบว่ามีผลิตภัณฑ์นั้นควรอยู่ในกลุ่มไหน ทำให้เสียเวลาในการติดต่อ	1	0.4%
79	กลุ่มยา generic ยังไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	1	0.4%
80	อยากให้มีศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ในการค้นหาข้อมูล เช่นการค้นหาชื่อยาว่าเข้ากับบริษัทหรือไม่ เพื่อความสะดวกในการเตรียมเอกสาร หรืออาจจัดให้มีคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจเช็คข้อมูล	1	0.4%
81	อยากให้ลำดับความสำคัญของงาน ที่พบมีการเปลี่ยนแปลงคืองานบางอย่างที่ไม่สำคัญ มีการยอมให้เจ้าหน้าที่ระดับต่ำลงมานุมัติได้ซึ่งดีมาก	1	0.4%
82	ขอให้มีการลดหรือจำกัดการประชุมของเจ้าหน้าที่ด้วย เพราะไปติดต่อแล้วไม่เจอตัว	1	0.4%
83	เสนอให้มีการทำข้อมูลใน internet เพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับ อย. ในกองต่างๆ ในทุก ๆ ด้านที่สามารถให้ข้อมูลได้	1	0.4%
84	เรื่องของโทรศัพท์ ควรทำ FDA yellow page เพราะไม่ทราบว่าติดต่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องการได้ที่เบอร์ไหน	1	0.4%
85	ห้อง สมุด อย. ควร ขยาย เวลา ใน การ ให้ บริการ เหมือน กอง ต่าง ๆ 8.30-17.00 น. เพราะปัจจุบันเปิดบริการ 9.00-14.30 น.	1	0.4%
86	สายด่วน อย. ดีมาก	1	0.4%
87	ขอให้คณะกรรมการพิจารณาการขึ้นทะเบียน มีการประชุมบ่อยครั้งขึ้น	1	0.4%
88	การตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างอาหาร ซึ่ง อย. ไม่มีหน่วยงานเป็นของตนเอง ต้องส่งหน่วยงานอื่นวิเคราะห์และส่งผลวิเคราะห์ ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายค่อนข้างมาก น่าจะให้อยู่ในความรับผิดชอบของ อย.	1	0.4%
89	เสนอให้มีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่ไม่ให้แต่ละคน fix อยู่กับที่นานเกินไป	1	0.4%
90	เสนอให้มีการประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแก่ผู้มาติดต่อให้ทราบข้อมูลว่าควรติดต่อเจ้าหน้าที่หน่วยงานใดในเบื้องต้น	1	0.4%
91	แผนกทะเบียนตำรับยาเสนอให้แบ่งกลุ่มงานพิจารณาทะเบียนตำรับยาตามกลุ่ม Pharmacological action ของยา จะทำให้มาตรฐานในการพิจารณาของยาแต่ละกลุ่มเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และช่วยให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้ง่ายขึ้น	1	0.4%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
92	แนวคิดในการทำมาของเจ้าหน้าที่ค่อนข้างล้าหลังเมื่อเทียบกับการเจริญเติบโตของธุรกิจ ทำให้เป็นอุปสรรคในการพัฒนาและความเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมในประเทศ	1	0.4%
93	ระเบียบต่างๆที่ออกมาใช้ปฏิบัติ ควรจะคำนึงถึงเจตนารมณ์ในการออกระเบียบ เนื่องจากเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ในระเบียบ บางประเทศไม่สามารถออกให้ได้เช่น CFS	1	0.4%
94	กฎ และ ระเบียบ ของ อย. บาง เรื่อง เข้มงวดเกินไป และ ไม่ได้ ก่อประโยชน์แก่ผู้บริโภค	- 1	0.4%
95	อยากให้เจ้าหน้าที่ขยันในการทำงาน ทำงานมากกว่าปัจจุบันที่เป็นอยู่ อาจจะทำให้ทำงานล่วงเวลา ด้านงานเสร็จไม่ทัน	1	0.4%
96	กองควบคุมอาหาร การติดต่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องหรือตรวจสอบเอกสารจนได้ใบอนุญาตปัจจุบันดีมาก	1	0.4%
97	ควรจัดสถานที่ให้ชัดเจนและสะดวกกว่านี้	1	0.4%
98	ลดขั้นตอนการออกเอกสารลง	1	0.4%
99	ไม่ควรเอาลูกมาทำงาน	1	0.4%
100	เจ้าหน้าที่ไม่ควรคุยโทรศัพท์ในเวลาทำงาน	1	0.4%
101	เจ้าหน้าที่ไม่ควรเล่นเกมคอมพิวเตอร์ในเวลาทำงาน	1	0.4%
102	เจ้าหน้าที่ไม่ควรไปช้อปปิ้งในเวลาทำงาน	1	0.4%
103	ไม่ควรเก็บค่าบริการอีกยกเว้นยาใหม่ที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญดูเอกสารมากมาย	1	0.4%
104	อยากให้ทาง อย. ให้ความสำคัญกับบริษัทที่ผลิตเพื่อส่งออกมากขึ้น เพื่อให้ บริษัท สามารถ ผลิต และ ส่ง ออก ได้ ตาม แผน การ ผลิต โดยพิจารณาอนุมัติให้เร็วขึ้น	1	0.4%
105	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ	1	0.4%
106	การตั้งกฎเกณฑ์ในการพิจารณาไม่ควรให้ยากหรือเข้มงวดจนเกินไป เจ้าหน้าที่ควรมีทัศนคติด้านบวกเพิ่มขึ้นและเห็นใจผู้ประกอบการที่ประสงค์จะปฏิบัติให้ถูกต้อง	1	0.4%
107	การรับเรื่อง ผย.8 และ ทย.1 ควรเป็นแบบเดิมคือ one stop service เพื่อความสะดวกในการตามผล ปัจจุบันการรับเรื่อง ทย.1 กว่าผู้ประกอบการจะได้รับสำเนาคืน กินเวลานาน บางตัวรับเกิน 1 เดือน	1	0.4%
108	ควรมีการพิจารณาผ่อนปรนเอกสารบางอย่างให้ใช้แทนกันได้	1	0.4%
109	เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้และก้าวหน้าทันต่อวิทยาการใหม่ๆมากกว่านี้ มิใช่ยึดถือ พรบ. เครื่องมือแพทย์ ปี 2531	1	0.4%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
110	ควรใช้คอมพิวเตอร์ในการออกเลขรับเอกสารเหมือนที่ธนาคารกรุงไทยใช้	1	0.4%
111	ควรปรับให้ผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาเรื่องเป็นผู้เชี่ยวชาญที่เกษียณแล้วแต่ยังสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีเวลาว่าง และเต็มใจมาปฏิบัติงานที่ อย. ร่วมเป็นคณะผู้เชี่ยวชาญ/อนุกรรมการ	1	0.4%
112	ปี 2541 เริ่มการเปลี่ยนแปลงใน อย. โดยการกำหนดระยะเวลาในการยื่นขอและเสียค่าบริการบ้าง ผลเป็นที่น่าพอใจ แต่การกำหนดค่าบริการนั้น คงจะไม่ถูกต้องนักแต่ก็เป็นภาวะจำยอมของผู้รับบริการทั่วไป	1	0.4%
113	มีผังความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ชัดเจน จะได้ทราบว่าต้องติดต่อใคร	1	0.4%
114	ควรให้ผู้ซื้อเคมีภัณฑ์เป็นผู้ขึ้นทะเบียนแล้วนำมาซื้อจากผู้ขาย	1	0.4%
115	ควรมีโทรศัพท์เพิ่มเติมให้ประชาชนโทรเข้ามาสอบถามได้สะดวกและมีเจ้าหน้าที่ตอบปัญหา	1	0.4%
116	เจ้าหน้าที่มีอคติต่อบุคคลที่มาขอรับบริการ	1	0.4%
117	เวลามาขึ้นพิจารณา CFS อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารพิจารณาเอกสารให้ละเอียดเพื่อที่จะได้นำไปแก้ไขให้เสร็จในครั้งเดียว	1	0.4%
118	เจ้าหน้าที่ธุรการถ่ายเอกสารมาสุรา ไม่เป็นอันทำงาน	1	0.4%
119	กองยา พบว่าข้อเสนอแนะที่บริษัทให้เจ้าหน้าที่ ไม่มีผลเนื่องจากการเปลี่ยนแปลง ทำไม่ได้ ติดขัด ข้อกฎหมาย ทั้งที่กฎบังคับเก่าๆ ไม่เหมาะสมและไม่ทันต่อเหตุการณ์	1	0.4%
120	กองวัตถุอันตราย มีปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ซึ่งทางเจ้าหน้าที่ไม่สามารถควบคุมได้เนื่องจากยังไม่มีกฎหมาย/กฎหมายรองรับ	1	0.4%
121	กองวัตถุอันตราย ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์เคยได้รับอนุญาตให้ขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์แล้วในประเทศไทย (ไม่ว่าจะเป็นของบริษัทใดก็ตาม) เจ้าหน้าที่จะไม่ต้องการเอกสารมากนัก ซึ่งบางครั้งก็ไม่เป็นผลดีต่อผู้บริโภค เนื่องจาก บริษัท นั้นๆ ไม่มี know how หรือ ความรู้ ความชำนาญในการผลิต ความเป็นพิษและอื่นๆของผลิตภัณฑ์ เพียงแค่ไปคัดลอกเอกสารจากที่อื่นมาเพื่อยื่นต่อเจ้าหน้าที่เท่านั้น	1	0.4%
122	การทำงานด้านอาหารควรโปร่งใสกว่าปัจจุบัน	1	0.4%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
123	การปรับปรุงระบบงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการเป็นสิ่งที่ดี แต่การปรับเปลี่ยนบ่อยเกินไปหรือปรับเปลี่ยนกระชั้นชิดโดยขาดการประชาสัมพันธ์ ขาดข้อมูลรายละเอียดของระบบใหม่ทำให้ในช่วงแรกของการปรับเปลี่ยนมีความซบเซา	1	0.4%
124	ควรมีเจ้าหน้าที่ของแต่ละกลุ่มงานเพิ่มมากขึ้น	1	0.4%
125	ควรมีผู้แนะนำสำหรับผู้ประกอบการใหม่	1	0.4%
126	ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ ควรแจ้งผู้ประกอบการทราบล่วงหน้าเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ	1	0.4%
127	แต่ละกลุ่มงานน่าจะให้มีผู้ช่วยในการลงสมุดรับเอกสารจากผู้ประกอบการ เพราะถ้าให้เจ้าหน้าที่ลงเองจะทำให้ล่าช้าและเสียเวลาในการตรวจสอบเอกสาร	1	0.4%
128	อย. พัฒนาการบริการประชาชนมากขึ้นกว่าที่ผ่านมา ค่าบริการการขึ้นทะเบียนตำรับยาคิดว่าควรมีเพราะต่างประเทศเขาก็มี และทำให้การดำเนินการทางธุรกิจมีแผนงานที่เหมาะสม	1	0.4%
129	เจ้าหน้าที่ควรจะให้ความร่วมมือและให้คำแนะนำในการใช้คำพูดบนฉลากได้บ้าง	1	0.4%
130	การแสดงกิจกรรมายาทต่อผู้ประกอบการ ควรจะให้เป็นกันเองบ้างไม่มากนัก	1	0.4%
131	ควรมีความเป็นธรรมกับผู้ประกอบการทุกราย	1	0.4%
132	ควรจะอนุญาตให้ใช้คำพูดบนฉลากซึ่งเป็นจุดขายของผลิตภัณฑ์ได้บ้าง หากว่าไม่กระทบกระเทือนถึงสรรพคุณหรือคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์	1	0.4%
133	ในการพิจารณาฉลาก เมื่ออนุญาตแล้ว ควรจะทำสำเนาฉลากที่ถูกต้องให้กับผู้ประกอบการ ไม่ควรให้ผู้ประกอบการแก้ไขที่สำเนาเองซึ่งเกิดปัญหาถกเถียงได้ภายหลัง	1	0.4%
134	ควรจัดที่สำหรับพบผู้ประกอบการไว้ต่างหาก ไม่ควรให้ผู้ประกอบการพบเจ้าหน้าที่ที่โต๊ะทำงานซึ่งไม่สะดวกในการหารือและแก้ไขเอกสาร	1	0.4%
135	เจ้าหน้าที่ควรประสานงานกัน ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องอนุญาตแล้ว แต่หัวหน้าหน่วยงานไม่อนุญาต ก่อให้เกิดความสับสนกับผู้ประกอบการได้	1	0.4%
136	การขอขึ้นทะเบียนตำรับอาหารมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน	1	0.4%
137	เลิกปิดกั้นบุคคลอาชีพอื่น ไม่ควรคิดว่าผู้มาติดต่อ อย. ควรเป็นเภสัชกรเท่านั้น เพราะคนอาชีพอื่นก็ทำงานได้ดีไม่แพ้กัน	1	0.4%

ตารางที่ 2.1.24 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
138	การเปลี่ยน source ผลิตของวัตถุอันตรายที่ทาง อย. มีข้อกำหนดว่าจะต้องทดสอบใหม่ (Bio-assay test) แม้ว่า แหล่งผลิตนั้นจะเป็นของบริษัทเดียวกันก็ตาม	1	0.4%
139	การตรวจ GMP ควรมีการตรวจให้ใบรับรอง GMP ให้รวดเร็วขึ้น และโรงงานที่เข้ามาตรฐานที่ดี อาจจะออกใบรับรองเพิ่มขึ้นถึง 3 ปี	1	0.4%
	รวม	262	100.0%

ตารางที่ 2.2.8 ผลกระทบที่หน่วยงานได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ	ผลกระทบด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	สะดวกรวดเร็วขึ้น	24	82.8%	ไม่แจ้งข้อมูลให้ทราบก่อนการเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์	1	4.5%			
2	งานบางอย่างเร็วขึ้น สามารถกะเวลาการติดตามงานได้	1	3.4%	ไม่มีมาตรฐานในการพิจารณา	4	18.2%	ควรมีการอบรมพนักงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน	4	30.8%
3	New Drug งานเร็วขึ้น เป็นระบบขึ้น	1	3.4%	ไม่เปิดรับข้อมูลประกอบจากภายนอกที่ใช้อ้างอิง	1	4.5%			
4	ข้อมูลทางด้านเทคนิค update.มากขึ้น	1	3.4%				ควรมีการกำหนดเวลาในการรับใบ อนุญาต ให้ กับ ผู้ยื่น คำ ร้อง ด้วย เพื่อสะดวกในการติดตาม	1	7.7%
5	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดีขึ้น	1	3.4%	การแบ่งเป็นเขต ๆ เวลาไปติดต่อแล้ว ไม่พบเจ้าหน้าที่ในเขต เจ้าหน้าที่ท่านอื่นไม่สามารถรับเรื่องแทนได้ ทำให้ต้อง ไป ติด ต่อ ใหม่ เสีย เวลา ของ ผู้ประกอบการ	1	4.5%	ควรมี เจ้าหน้าที่ ที่ สามารถ รับเรื่องแทนได้ กรณีที่เจ้าหน้าที่ในเขตประชุม	1	7.7%
6	ทำให้ธุรกิจการดำเนินงานของบริษัทเป็นไปอย่างรวดเร็ว	1	3.4%	ทำให้เกิด การ เปลี่ยน แปลง และ ต้องปรับตัว	1	4.5%	ควรมี การ ประชา สัมพันธ์ ก่อนการเปลี่ยนแปลง	1	7.7%
7				มาตรฐานของเจ้าหน้าที่ (งานโฆษณา) และความรวดเร็วไม่เท่ากัน	1	4.5%	ควรมี การ กำหนด มาตรฐาน ในการพิจารณาให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ปฏิบัติตามได้	1	7.7%

ตารางที่ 2.2.8 ผลกระทบที่หน่วยงานได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ	ผลกระทบด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
8				ช้าลง เพราะเจ้าหน้าที่ลดลง	2	9.1%	เพิ่มเจ้าหน้าที่ และให้เจ้าหน้าที่ระดับสูงสุดแลเจ้าหน้าที่ระดับล่างให้มากขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับความสะดวกในการติดต่อ งาน	1	7.7%
9				บางจุด ควร ปรับปรุง บุคลากร เพราะถ้าระบบงานดี แต่ถ้าไม่สามารถปรับเปลี่ยน ทักษะ คติ ของ บุคลากร ได้ ผลงานของระบบก็จะไม่สามารถออกมาอย่างโดดเด่นได้ เช่นกลุ่ม New Drug มีผลงานดีมาก แต่กลุ่ม Generic ผลงานไม่โดดเด่น ไม่ประทับใจ	1	4.5%			
10				ถ้า เก็บ ค่า บริการ เพิ่ม หรือ เก็บ เงินบริจาค แล้ว ได้ รับ การ พิจารณา ตอบรับเร็วขึ้น ก็พอรับได้	1	4.5%			
11				บางครั้งทำให้รับของได้ช้า เนื่องจากมีปัญหาเรื่องเอกสาร	1	4.5%	น่าจะออกไปผ่อนผันให้ ในกรณี ที่สินค้ามาถึงแล้ว จะได้นำสินค้า ออกได้	1	7.7%
12				ค่าใช้จ่ายมากขึ้น	2	9.1%			

ตารางที่ 2.2.8 ผลกระทบที่หน่วยงานได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ	ผลกระทบด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
13				มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของ อย. บ่อย ทำให้ ไม่ มี มาตรฐาน ใน การ พิจารณางาน	1	4.5%	ไม่ควรเปลี่ยนโครงสร้างบ่อย	1	7.7%
14				บริษัทจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น ถ้ามีการ เก็บค่าธรรมเนียมที่บางครั้งไม่สมเหตุ สมผล	1	4.5%			
15				เจ้าหน้าที่ขาดการอธิบายถึงความชัดเจนของข้อมูลเวลาติดต่อกัน	1	4.5%			
16				การ เปลี่ยน ระบบ บ่อย ๆ ทำให้ เกิด ความ สับสน ใน การ ติด ต่อ ของ ผู้ ประกอบการ	1	4.5%			
17				เอกสาร ที่ เกี่ยว ข้อง กับ ต่าง ประเทศ บาง ครั้ง ขัด ขัด ใน แต่ละ ประเทศ ไม่ ตรง กัน ทำให้ มี ปัญหา ทาง ด้าน เอกสารหลักฐาน	1	4.5%			
18				ความล่าช้าในการดำเนินงานของ อย. กระทบ ต่อ ผล การ ดำเนิน งาน ของ บริษัท	1	4.5%	ควรปรับปรุงการบริการให้รวดเร็วขึ้น	1	7.7%

ตารางที่ 2.2.8 ผลกระทบที่หน่วยงานได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านบวก	จำนวน	ร้อยละ	ผลกระทบด้านลบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
19							เพิ่ม ประสิทธิภาพ การ ทำงาน โดยใช้ระบบเอกซนเข้ามาช่วย เช่น ลดจำนวนคน เพิ่มรายได้ คัดคนมีคุณภาพ ใส่คนด้วยคุณ ภาพออกไป	1	7.7%
	รวม	29	100.0%	รวม	22	100.0%	รวม	13	100.0%

ตารางที่ 2.2.9 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1	ควรมีมาตรฐานในการพิจารณา โดยการจัดระบบงานใหม่เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานเพื่อยึดถือปฏิบัติ โดยเฉพาะการพิจารณาหรือการตัดสินใจ จะได้ยุติธรรม	15	12.5%
2	ควรกำหนด lead time ของการทำงานที่แน่นอนในการพิจารณา จะได้ติดตามงานถูก	6	5.0%
3	การเก็บเงินแล้วการดำเนินงานดีขึ้นก็สนับสนุน แต่ไม่ควรเก็บในส่วนรายละเอียดเล็กน้อยมากนัก เช่นการเปลี่ยนแปลง แกไขบางอย่าง ไม่ควรเก็บ และควรประกาศให้ทราบว่าเก็บแล้วนำไปจ่ายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเท่าใด เพื่อความโปร่งใส	3	2.5%
4	ต้องการให้บริการด้วยความรวดเร็วขึ้น มีความโปร่งใสมากขึ้น	3	2.5%
5	ให้ information ที่ชัดเจนแก่ผู้ประกอบการ หรือสื่อที่ออกมาต้องชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์ที่ถูกต้องชัดเจน	3	2.5%
6	อยากให้ทำงานเร็วขึ้น	3	2.5%
7	ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการทราบถึงข่าวสารใหม่	3	2.5%
8	ก่อนประกาศกฎหรือหลักเกณฑ์อะไรใหม่ อยากให้ทง. อย. ประชุมหรือหารือกับผู้ประกอบการก่อน หรือสอบถามความเห็นก่อน จะได้ไม่เสียเวลาหรือมาขอผ่อนผันภายหลัง	2	1.7%
9	ควรมี Lab เอกชนในการตรวจวิเคราะห์ที่ได้มาตรฐานและ อย. พิจารณาว่าเห็นด้วย เนื่องจาก Lab อย. จะช้า	2	1.7%
10	ควร flexible ในบางเรื่อง เช่นด้านเอกสาร การทำงานอย่าเน้นด้านตัวอักษรมากเกินไป	2	1.7%
11	ควรจัดสรรพนักงานให้เหมาะสม	1	0.8%
12	เห็นด้วยกับการทำแบบสอบถามอย่างนี้ ดีมาก	1	0.8%
13	กำหนดงานให้เป็นระบบ ให้มีขั้นตอนชัดเจน	1	0.8%
14	ยาแผนปัจจุบัน และยาแผนโบราณ ควรมีหลักการ มี paper support ให้เหมือน ๆ กัน	1	0.8%
15	ไม่ว่าระบบจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร ก็ยังมีส่วนที่ขึ้นกับตัวบุคคลของเจ้าหน้าที่ อย. แต่ละท่าน	1	0.8%
16	เสนอให้ อย. มีการแจ้งข่าวล่วงหน้าให้สอดคล้องกับปีงบประมาณ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้มีการเตรียมตัวในเรื่องงบประมาณของบริษัทด้วย	1	0.8%
17	เสนอให้มี Hot Line Service ให้ผู้ประกอบการสามารถสอบถามได้ว่าขณะนั้น ๆ เรื่องที่ผู้ประกอบการติดต่อกำลังดำเนินการถึงจุดใด	1	0.8%
18	เสนอให้ยกเครื่องระเบียบราชการของ อย. ให้ทันสมัย	1	0.8%
19	ให้มีการตรวจเช็คโฆษณาที่ได้รับอนุญาตไปแล้วว่าเสนอข้อมูลตรงตามที่ได้รับอนุญาตหรือไม่	1	0.8%
20	ควรจัดให้มีมาตรฐานของยาสามัญ ประเภท single dose เช่น paracetamol เพื่อจะได้เร็วขึ้น หรืออาจแยกกลุ่มการพิจารณา ยา complex dose และ single dose	1	0.8%
21	ระบบ one stop service น่าสนใจ แต่ระยะเวลาที่ปฏิบัติน้อยไป ทำให้ยังไม่เห็นผลชัดและการทำระบบนี้ต้องมีกาเตรียมบุคลากรให้ดีกว่านี้	1	0.8%

ตารางที่ 2.2.9 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
22	กฎกระทรวงแบบเก่าที่ยึดปฏิบัติกันมาควรยืดหยุ่นบ้าง โดยเฉพาะการขึ้นทะเบียนตำรับ บางครั้งบริษัทต้องการเน้นคุณภาพ จึงมีการปรับปรุง แต่เมื่อมาเจอระเบียบหรือข้อปฏิบัติที่ยุ้งยาก ทำให้ท้อ	1	0.8%
23	การพิจารณาดำรับยา ในการที่ขอเพิ่มหรือเปลี่ยนแปลงบางส่วนจากเดิม ไม่ควรต้องให้ยื่นใหม่ทั้งหมด ควรให้ reference ของเก่าได้ เพื่อความรวดเร็ว ลดค่าใช้จ่ายและเวลาที่ต้องเสียไปของเจ้าหน้าที่ อย. เอง	1	0.8%
24	ควรใช้กฎหมายเดียวกัน โดยเฉพาะเรื่องกฎหมายสาธารณสุขและกฎหมายสิทธิบัตร	1	0.8%
25	การตัดสินพิจารณา ควรเปิดกว้าง เนื่องจากปัจจุบันเป็นการแข่งขันระดับชาติ	1	0.8%
26	งานกลุ่ม New Drug ค่อนข้างมาก มีความชัดเจนในการทำงานมาก	1	0.8%
27	อยากให้ติดประกาศการประชุมหรืออบรมของเจ้าหน้าที่ เพื่อจะได้ทราบว่าควรจะไปติดต่อ อย. ในวันไหน	1	0.8%
28	อย่ามองผู้ประกอบการในด้านเลวร้ายมากเกินไป โดยเฉพาะด้านเอกสาร ในเรื่องการทำเอกสารปลอมมายื่น	1	0.8%
29	ควร มีการ ประชุม แลก เปลี่ยน ความ คิด เห็น ระหว่าง เอก ชน กับ อย. ใน การ ประชุม แบบ open discussion และมี Action List & Follow Up เพื่อปรับปรุงต่อไป ให้แน่ใจว่าสิ่งที่ประชุมกันได้ผลนำไปปรับปรุงจริง	1	0.8%
30	ควรพัฒนาการบริหารเวลาให้ดีกว่านี้	1	0.8%
31	ควรมีการพัฒนาบุคลากร ด้านความรับผิดชอบ ความตรงต่อเวลา ความรู้ด้านวิชาการ	1	0.8%
32	การจัดประชุม สัมมนา ดี แต่ควรมีจัดบุคลากรทดแทน	1	0.8%
33	โครงสร้างมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทำให้งานไม่เดิน	1	0.8%
34	มาตรฐานการเก็บค่าธรรมเนียม ทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจไม่ถูก	1	0.8%
35	ควรหาวิธีการควบคุมคุณภาพและราคาให้ควบคู่กันไป	1	0.8%
36	การกำหนดเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ต้องมียกข้อยให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานทราบว่าสิ่งนั้นเป็น guideline ไม่ใช่ข้อบังคับหรือการจับผิด	1	0.8%
37	การปรับปรุงโครงสร้างควรเปลี่ยนในระดับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน เพราะการเปลี่ยนโครงสร้างในระดับใหญ่ มองดูแล้วไม่มีผลกระทบ	1	0.8%
38	ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ควรยกระดับมาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่	1	0.8%
39	อัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผลิตอาหารแพ่งเกินไปโดยจะเก็บแต่ละ brand แต่การขอพิจารณาฉลากอาหารจะไม่เก็บ	1	0.8%
40	การขออนุญาตยาแผนโบราณ ควรมีความคล่องตัว	1	0.8%
41	ความไม่ชัดเจนในการแบ่งกลุ่มของยาสมุนไพรหรืออาหารเสริม	1	0.8%
42	ให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความโปร่งใสมากขึ้น	1	0.8%
43	ทาง อย. ควรให้มีอำนาจหน้าที่พอสมควรแก่เจ้าหน้าที่ระดับล่าง	1	0.8%

ตารางที่ 2.2.9 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
44	ควรมีเจ้าหน้าที่ที่สามารถติดต่อกับงานและสามารถพูดตรง ๆ กับผู้ประกอบการได้ ไม่ควรมีเจ้าหน้าที่จากนักการเมืองเข้ามา interfere	1	0.8%
45	การทำงานที่เปลี่ยนช่วงปี 41 จะดีเหมาะแก่การติดต่อกับงาน	1	0.8%
46	ที่เป็นอยู่ขณะนี้ดีแล้ว แต่โครงสร้างจะมีการปรับเปลี่ยนตามผู้บริหาร	1	0.8%
47	ต้องมีการเพิ่มความรอบรู้ของเจ้าหน้าที่ตั้งแต่ระดับล่างขึ้นไปในเรื่องของการประกอบธุรกิจต่างๆ รวมถึงทัศนคติต่างๆ (เนื่องจากเจ้าหน้าที่ อย. จะมองผู้ประกอบการในแง่ร้าย) ทำให้บางครั้งการติดต่อไม่ราบรื่น	1	0.8%
48	น่าจะมีแบบสอบถามให้ผู้มารับบริการได้ลงความเห็นในการแก้ไขปรับปรุง	1	0.8%
49	สถานที่ในการติดต่อกับงานดีขึ้นกว่าเดิม	1	0.8%
50	ทำให้โปร่งใสมากขึ้น เงินที่เก็บจากผู้ประกอบการเป็นมูลค่ามาก จึงอยากให้มีความชัดเจนในการนำเงินมูลค่านั้นไปใช้	1	0.8%
51	ภาพพจน์ไม่ใช่แค่ อย. แต่รวมทั้งกระทรวง	1	0.8%
52	ในแง่ของการทำงาน ให้มีความชัดเจนในเรื่องนโยบาย ให้มีความต่อเนื่อง	1	0.8%
53	Lab อย. ที่รับรองผลแล้ว เวลาส่งตรวจ ผลที่ได้จากแต่ละที่จะไม่เหมือนกัน (ไม่มีมาตรฐาน)	1	0.8%
54	ไม่มีความชัดเจนในการให้ข้อมูลแก่ผู้ประกอบการ	1	0.8%
55	ถ้าทาง อย. มีกฎหมายลูก ควรเปิดเผยให้แก่ผู้ประกอบการทราบ	1	0.8%
56	ควรมีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางที่สามารถให้คำแนะนำได้ถูกต้อง	1	0.8%
57	ควรปรับลดค่าบริการในส่วนเครื่องสำอาง	1	0.8%
58	การตีความเกี่ยวกับคำว่า "วัตถุมีพิษ" ที่ออกเป็นกฎหมายไม่ชัดเจน	1	0.8%
59	ควรรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างภายใน	1	0.8%
60	ให้จัดให้มี อย. เอกชนที่สามารถรับเรื่องแทนบริษัทได้	1	0.8%
61	จัดให้มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องแทน	1	0.8%
62	เจ้าหน้าที่ควรให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้ประกอบการและสามารถให้ผู้ประกอบการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ได้	1	0.8%
63	บุคลากรควรมีความเชี่ยวชาญเฉพาะเรื่องและมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผลในการพิจารณา	1	0.8%
64	ควรใช้เวลาส่วนใหญ่ในการควบคุมสินค้าที่อยู่ในท้องตลาดจริง ๆ มากกว่ามาเข้มงวดเอาเฉพาะตอนขอขึ้นทะเบียน	1	0.8%
65	อยากให้ อย. ปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยและเป็นสากล	1	0.8%
66	อย. ต้องมีข้อมูลวิชาการของผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาอนุญาตมากกว่านี้	1	0.8%
67	เวลาที่ อย. จะไม่อนุญาตทะเบียนตำรับหรือคำขอแก้ไขใด ๆ อย. ควรมีหลักฐานและข้อมูลประกอบการไม่อนุญาต เช่น technical evidence ข้อมูลวิชาการ ไม่อนุญาตเพราะอะไรเพื่อความกระจ่างแก่ทางบริษัท	1	0.8%
68	ให้ อย. เร่งรัดสรุปงานแต่ละชิ้นให้เร็วกว่าเดิมจะดีมาก	1	0.8%

ตารางที่ 2.2.9 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
69	ค่าธรรมเนียมระบบใหม่แพงกว่าเดิมและแพงเกินไป	1	0.8%
70	อยากให้ อย. มีเจ้าหน้าที่เฉพาะสาขา เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ที่จะมีความรู้เรื่องเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ทันตกรรม จะได้อำนวยความสะดวกและปฏิบัติงานได้เร็วขึ้น (เภสัชกรมักไม่มีความเชี่ยวชาญด้านนี้)	1	0.8%
71	ควรปรับเปลี่ยนสถานที่ติดต่อให้มีลักษณะเป็นเคาน์เตอร์สำหรับการให้บริการ	1	0.8%
72	ในส่วนที่ผู้ประกอบการที่ไม่ปฏิบัติตามประกาศของ FDA ควรมีการกวดขัน รวดเร็วเพื่อให้ผู้กระทำผิดไม่กล้าที่จะหลอกลวงประชาชน	1	0.8%
73	ควรมี homepage ของ อย. ที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการขออนุญาตและค่าธรรมเนียมต่างๆให้ครบถ้วน	1	0.8%
74	ควรมีหน่วยงานรับร้องเรียน	1	0.8%
75	อย. ควรสนับสนุนการดำเนินงานของธุรกิจ	1	0.8%
76	ควรพัฒนาระบบราชการให้มีระบบทำงานเหมือนเอกชน เจ้าหน้าที่คนใดทำงานด้วยประสิทธิภาพควรมีการไล่ออกมากกว่าการย้ายหน่วยงาน	1	0.8%
77	อย. ควรตรวจและควบคุมอาหารที่ขายตามร้านค้าและซูเปอร์มาร์เก็ตว่ามีสารอันตรายหรือไม่	1	0.8%
78	อย. ควรเปิดรับความคิดเห็นใหม่ๆในการพิจารณาผลิตภัณฑ์ซึ่งมีใช้แล้วในต่างประเทศ	1	0.8%
79	ควรตรงต่อเวลาในการทำงาน	1	0.8%
80	อยากให้ อย. จัดการประชุมพบปะสังสรรค์ประจำปีเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับ อย.	1	0.8%
81	ควรจัดอบรมภาคปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ของบริษัทเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจหลักเกณฑ์	1	0.8%
82	ประสิทธิภาพและความพอใจในการทำงานขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสิ่งจูงใจ อยากเสนอแนะให้มีผู้เชี่ยวชาญทางด้านนี้เข้าไปช่วยปรับปรุง	1	0.8%
83	ควรจัดสัมมนาพนักงานในส่วนต่างจังหวัดให้มีมาตรฐานในการพิจารณาเดียวกันกับพนักงานส่วนกลาง	1	0.8%
84	ยา OTC ตัวอย่าง ยา adwil (paracet + Ibuprofen), Ranitidine หรือ ยา ลด Cholesterol เช่น Gemfibrozil น่าจะให้ผู้ป่วยซื้อเองได้โดยไม่ต้องผ่านใบสั่งแพทย์	1	0.8%
85	ควรยกเลิก pre-marketing ให้เหมือนในต่างประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งมีแต่ post-marketing	1	0.8%
86	เจ้าหน้าที่ อย. ควรมีความรับผิดชอบในการพิจารณาและควรหาความรู้ใหม่ แทนที่จะให้ผู้ประกอบการเป็นคนหาหลักฐานมาแสดงว่าสินค้าถูกต้องตามหลักเกณฑ์	1	0.8%
87	ควรมีหลักฐานในการพิจารณาอนุญาตให้แน่ชัดว่าผิดกฎเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างไร	1	0.8%
88	ควรลดขั้นตอนการทำงาน	1	0.8%
	รวม	120	100.0%

ตารางที่ 3.7 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจำแนกตามผลกระทบ
ที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบ	จำนวน	ร้อยละ
1	งานโดยรวมรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอน	12	12.4%
2	ประสิทธิภาพมากขึ้น	8	8.2%
3	งานในความรับผิดชอบชัดเจนมากขึ้น	3	3.1%
4	มีการประสานงานภายในองค์กรเพิ่มขึ้น	3	3.1%
5	ปริมาณงานเพิ่มขึ้น อัตราค่าจ้างคงที่	3	3.1%
6	ขอบเขตของงานค่อนข้าง specific ขึ้น ทำให้มีการพัฒนาความรู้ความชำนาญ	3	3.1%
7	ทำให้มีเวลาที่จะทำงานด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องเพิ่มมากขึ้น	2	2.1%
8	เมื่อมีการเปลี่ยนระบบงาน ทำให้มีการจัดกลุ่มงานใหม่ จึงต้องมาอยู่ในกลุ่มงานที่ไม่ถนัด	2	2.1%
9	ผลงานบริการมากขึ้น แต่ผลงานด้านวิชาการหรือด้านพัฒนาน้อยลง	2	2.1%
10	ได้เรียนรู้งานในหน้าที่ความรับผิดชอบใหม่ ทำให้วิสัยทัศน์เพิ่มขึ้น	2	2.1%
11	มีการติดต่อประสานงานกับกองอื่น ๆ มากขึ้น	2	2.1%
12	สามารถใช้ดุลยพินิจ และความรู้ในการพิจารณา ตัดสินใจเพิ่มขึ้น	2	2.1%
13	เป็นการรายงานที่มากเกินไป เหตุ เปลืองกระดาษและเสียเวลา	1	1.0%
14	ด้านสภาพจิตใจ ไม่รู้สึกสนุกหรือมีความสุขกับการทำงาน เนื่องจากไม่ใช้การ put the right man to the right job	1	1.0%
15	ด้านสภาพการทำงาน ประสิทธิภาพและคุณภาพงานต่ำลง	1	1.0%
16	จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่สัมพันธ์กับงานที่รับผิดชอบ	1	1.0%
17	การเก็บรวบรวมข้อมูลง่ายและสะดวกขึ้น	1	1.0%
18	เริ่มศึกษาใหม่จากงานทุกงาน	1	1.0%
19	ไม่เห็นเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน	1	1.0%
20	การทำงานมีปัญหามาก ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ลดลง	1	1.0%
21	การนำเอาระบบ OA เข้ามาใช้ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้จากคอมพิวเตอร์	1	1.0%
22	มีบุคลากรในการทำงานด้านการประชาสัมพันธ์มากขึ้น	1	1.0%
23	สามารถทำงานครอบคลุมงานประชาสัมพันธ์ได้มากขึ้น	1	1.0%
24	ต้องรับผิดชอบงานมากขึ้น ทำให้ทำงานไม่ครบวงจร	1	1.0%
25	การทำงานขาดมาตรฐานและเอกภาพ	1	1.0%
26	เดิมกองช่วยกันทำงานทั้ง Pre & Post พร้อมกัน จึงมีความเสมอภาคทุกคน	1	1.0%
27	ความยากง่ายของงาน Post ต่างกับ Pre มาก และออกไปข้างนอกค่อนข้างลำบาก เช่น ร้อน พนักงานขับรถ บริษัทที่จะไปตรวจ	1	1.0%
28	เนื่องจากการสลับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้มีการหารือข้อกฎหมายมากขึ้น	1	1.0%

ตารางที่ 3.7 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจำแนกตามผลกระทบ
ที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบ	จำนวน	ร้อยละ
29	ควรมุ่งเน้นผลการทำงานที่เป็นกลุ่มหรือให้ทุกคนมีส่วนร่วมเท่า ๆ กัน	1	1.0%
30	การปรับเปลี่ยนบุคลากรจากหน่วยงานเดิมไปปฏิบัติงานตามกองผลิตภัณฑ์สร้างความ สับสนในการติดต่อประสานงาน	1	1.0%
31	กลุ่มงานต่าง ๆ ไม่ทราบว่าอยู่ที่ใดบ้าง ไม่มีการประชาสัมพันธ์ภายในกรมให้ทราบชัด เจน	1	1.0%
32	ทั้งโครงสร้างและอัตรากำลังเป็นการดำเนินการภายใน อย. เอง สำนักงาน กพ. และ กรมบัญชีกลางไม่ยอมรับ ทำให้การปฏิบัติงานหลายอย่างต้องทำ 2 ชุด ชุดส่งภายใน นอกสำนักงาน และชุดส่งภายในสำนักงาน	1	1.0%
33	การประเมินผลการปฏิบัติงานข้าราชการเพื่อเลื่อนระดับและขึ้นเงินเดือนมีปัญหา เนื่องจากผลงานที่นำมาประเมินต่างกอง	1	1.0%
34	ข้าราชการบางกองขอย้ายกองกันเองโดยไม่ผ่านฝ่ายทำให้ตรวจสอบลำบากว่าเป็นข้าราชการ กองใด	1	1.0%
35	หน่วยงานเล็ก ๆ บางหน่วยแยกออกจากกองมาบริหารจัดการเองและไม่อยากกลับเข้าไป อยู่ภายใต้กองเดิม ทั้ง ๆ ที่มีอัตรากำลังเพียง 2-3 อัตรา งบประมาณก็ต้องตั้งไว้ กับกองเดิม ทำให้มีปัญหาในการบริหารงาน	1	1.0%
36	รับผิดชอบเฉพาะ product ทำให้รู้ละเอียดขึ้น เข้าใจและปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น	1	1.0%
37	ต้องใช้เวลานอกเวลาราชการดำเนินการปฏิบัติการมากขึ้น	1	1.0%
38	การประชุมมีมาก ต้องเสียเวลาประชุมและอบรมมาก	1	1.0%
39	ต้องเรียนรู้งานเพิ่มเติม มองภาพรวมของงานได้ชัดเจนขึ้น ไม่ทำงานแบบแยกกัน	1	1.0%
40	เกิดการสับสนในการทำงาน	1	1.0%
41	ไม่มีผู้รับผิดชอบงานอย่างแท้จริง ถ้าไม่ระบุตัวบุคคลให้รับผิดชอบ	1	1.0%
42	การติดต่อประสานงานระหว่างกลุ่ม ค่อนข้างยาก เกิดการชิงดีชิงเด่น bias	1	1.0%
43	ผลงานที่ออกมา คุณภาพด้อยลง มีความผิดพลาดมากกว่าเดิม เพราะเจ้าหน้าที่ที่รับ งานขาดความชำนาญและประสบการณ์	1	1.0%
44	การปรับปรุงการทำงานเป็นทีม จากกลุ่มละ 4 คน เป็นกลุ่มละ 10 กว่าคนทำให้การ ทำงานช้าลง เนื่องจากขาดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงานร่วมกัน	1	1.0%
45	การทำงานยากขึ้น	1	1.0%
46	ทำให้ลดความเครียดลง	1	1.0%

ตารางที่ 3.7 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจำแนกตามผลกระทบ
ที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบ	จำนวน	ร้อยละ
47	การทำงานระบบเดิม คนเดียวต้องรู้และทำให้เป็นทุกอย่าง จึงรู้ทุกอย่างอย่างผิวเผิน ถูกบ้างผิดบ้าง พอเปลี่ยนระบบทำงานใหม่ มีหน้าที่และทำเป็นเรื่องๆ ไป ทำให้เรียนรู้ได้เร็ว สามารถเจาะลึกในเรื่องนั้นๆ ได้โดยเฉพาะระยะที่มีการเก็บเงินค่าบริการ ทำให้ผู้ยื่นเรื่องและคำขอต่าง ๆ ไม่ยื่นเรื่องซ้ำๆ สามารถบริการให้เร็วได้ หลังจากไม่เก็บเงินแล้ว ทำให้งานเพิ่มขึ้นมากมาย บริการไม่ทัน	1	1.0%
48	มีงานพิมพ์มากขึ้น	1	1.0%
49	การแบ่งแยกกลุ่มงานผลิตภัณฑ์ยังไม่ชัดเจนพอ ไม่สามารถแบ่งแยกได้ถูกต้อง ทำให้งานล่าช้าทั้งยังติดตามได้ยาก	1	1.0%
50	การแบ่งงานไม่ยุติธรรม ทำให้ไม่มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน	1	1.0%
51	เสียเวลาในการทำงานมากขึ้น ความคล่องตัวลดลง	1	1.0%
52	ผู้ปฏิบัติงานมีน้อย ผู้บังคับบัญชาต้องการงานด่วนเกินไป	1	1.0%
53	สามารถหาข้อมูลเพื่อทำการประชาสัมพันธ์ได้สะดวกขึ้น	1	1.0%
54	เนื้องาน Post marketing มากขึ้น ต้องเดินทางไปต่างจังหวัดมากขึ้น	1	1.0%
55	ความชัดเจนในงานบางระบบยังไม่ดีนัก เนื่องจากการปรับระบบงานมิได้กระทำทั้งหมด 100% โดยเฉพาะหน่วยงานด้านบริหารและการสนับสนุนทางวิชาการ	1	1.0%
56	ความรับผิดชอบของงานเหมือนเดิม แต่ปริมาณงานน้อยลง เนื่องจากกลุ่มงานและอัตรากำลังได้เคลื่อนย้ายไปอยู่ตามระบบงานต่างๆ	1	1.0%
57	ทำให้ได้รู้จักเพื่อนร่วมงานมากขึ้น	1	1.0%
58	การเดินทางของชิ้นงานไม่เป็นไปตามระบบ วนไปเวียนมาหลายรอบ การสั่งการไม่ชัดเจน	1	1.0%
59	ขาดความคล่องตัวในการทำงาน	1	1.0%
60	การตรวจสอบ การค้นหาข้อมูลทำได้รวดเร็วขึ้น และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้น	1	1.0%
61	ไม่ต้องเรียนรู้หลายอย่าง	1	1.0%
62	ได้ทำงานที่ถนัดกว่า	1	1.0%
63	ระบบสอบถามข้อมูลล่าช้า ชัดคนรับผิดชอบ	1	1.0%
64	เกียจกันทำงาน	1	1.0%
65	รับผิดชอบงานเปลี่ยนไป จากการรับผิดชอบงานในพื้นที่มาเป็นรับผิดชอบงานบริหาร	1	1.0%
	รวม	97	100.0%

ตารางที่ 3.7.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ
 ด้านผู้บังคับบัญชาที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ of สำนักงาน
 คณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านผู้บังคับบัญชา	จำนวน	ร้อยละ
1	สามารถติดต่องานได้โดยตรง	2	9.5%
2	ให้ความสำคัญต่องาน Pre-marketing น้อย	1	4.8%
3	ทำให้นโยบายการทำงานได้รับการสนองตอบ	1	4.8%
4	เอาแต่ใจ ไม่ฟังเหตุผล ขั้นตอนปฏิบัติ	1	4.8%
5	ชี้แนะและมีมุมมองในการสอนงานที่ดี ไม่ทอดทิ้งผู้ปฏิบัติ	1	4.8%
6	การสั่งงาน	1	4.8%
7	การอนุมัติและสั่งการรวดเร็ว	1	4.8%
8	ให้ความสะดวก ปรับเปลี่ยนวิธีการและขั้นตอนต่างๆในการทำงาน	1	4.8%
9	มีการสั่งงานไม่เป็นระบบและจุดยืนแน่ชัด ยึดถือตามนโยบายที่ผ่นแปรที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลาและไม่มีความเป็นมืออาชีพในการบริหารงาน	1	4.8%
10	รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	1	4.8%
11	ความคาดหวังสูงที่จะให้ปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์	1	4.8%
12	การประสานงานลดขั้นตอนลง	1	4.8%
13	ลดลำดับขั้นตอนของสายการบังคับบัญชา	1	4.8%
14	ไม่ให้ความสนใจลูกน้อง โดยเฉพาะกลุ่ม Pre	1	4.8%
15	การติดต่อสื่อสาร นโยบาย	1	4.8%
16	ต้องเร่งงานโดยตามใจผู้บังคับบัญชาระดับสูงมาก ๆ	1	4.8%
17	ระดับสูงของกรมทราบเนื้อหาของงาน IPCS มากขึ้น	1	4.8%
18	ได้พูดคุยและปรับตัวเข้าหากัน	1	4.8%
19	ไม่ให้ขวัญกำลังใจ ทัศนคติของ อย. ไม่ชัดเจน เกิดข้อขัดแย้ง	1	4.8%
20	ผู้บังคับบัญชา คาดหวังว่าจะสามารถปฏิบัติงานบริหารได้ดี	1	4.8%
	รวม	21	100.0%

ตารางที่ 3.7.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ
 ด้านผู้ร่วมงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงาน
 คณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านผู้ร่วมงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการร่วมกันทำงานเป็นทีม รวดเร็วและสะดวกกว่าเดิม	3	13.0%
2	ผู้ร่วมงานมีจำนวนน้อยเกินไป	1	4.3%
3	ผู้ร่วมงานต้องปรับตัว/สภาพให้มากขึ้น	1	4.3%
4	ต้องทำงานให้รวดเร็ว โปร่งใส และมีผลงาน	1	4.3%
5	ช่วยเหลือกันได้	1	4.3%
6	ต้องร่วมงานกับคนใหม่ แต่ผู้ร่วมงานมักจะรู้จักกันมาก่อนแล้ว	1	4.3%
7	วิธีการทำงาน	1	4.3%
8	มีผู้ร่วมงานมากขึ้น	1	4.3%
9	การประสานกับกองอื่นมากขึ้น	1	4.3%
10	เร่งรัดการปฏิบัติงานเร็วขึ้น	1	4.3%
11	ไม่มีความจริงใจในการแก้ไขปัญหา	1	4.3%
12	ผู้ร่วมงานเท่าเดิม	1	4.3%
13	ประสานงานและสอบถามปัญหาระหว่างผู้ร่วมงานได้ง่าย	1	4.3%
14	มีการประสานงานกันน้อย ไม่ยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน	1	4.3%
15	ความร่วมมือร่วมใจ ความเสียสละในการทำงาน แตกต่างกัน	1	4.3%
16	มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจนขึ้น	1	4.3%
17	งานอาจจะช้าบ้างเนื่องจากต้องทำคนเดียวหลายขั้นตอน	1	4.3%
18	ปริมาณงานมาก	1	4.3%
19	ยังติดกับระบบเดิมคือเข้าขาม เย็นขาม	1	4.3%
20	มีการประสานงานกันอย่างดีพอสมควร	1	4.3%
21	คาดหวังว่าจะมีผู้บริหารที่ดีกว่า ทำงานได้สะดวกกว่าเดิม	1	4.3%
	รวม	23	100.0%

ตารางที่ 3.7.3 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ
ด้านภาระหน้าที่ความรับผิดชอบที่เจ้าหน้าที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่
ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ
1	เนืองงานมากทั้งปริมาณและคุณภาพ	4	11.4%
2	งานรับผิดชอบมากขึ้น	4	11.4%
3	ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น	3	8.6%
4	ชัดเจนมากขึ้น	2	5.7%
5	ปริมาณงานเพิ่มขึ้น	2	5.7%
6	ลดขอบเขตภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ทำให้มีความชำนาญเฉพาะด้านเพิ่มขึ้น	2	5.7%
7	มีคุณภาพมากกว่าเดิมเพราะไม่ต้องจำหลายเรื่องในเวลาเดียวกัน	2	5.7%
8	รับผิดชอบเฉพาะงาน Pre-marketing	1	2.9%
9	ผู้บริหารมอบอำนาจในการตัดสินใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น	1	2.9%
10	แปลกใหม่ ท้าทายความสามารถ	1	2.9%
11	หน้าที่รับผิดชอบงานเปลี่ยน ต้องเริ่มศึกษางานใหม่	1	2.9%
12	ต้องเรียนรู้ระบบใหม่	1	2.9%
13	ได้ทำงานเฉพาะด้าน และมุ่งไปด้านประชาสัมพันธ์จริงๆ	1	2.9%
14	งานรับผิดชอบมากขึ้นแต่งานคล่องตัวขึ้นและมีมาตรฐานงานดีขึ้น	1	2.9%
15	จับฉ่าย	1	2.9%
16	การให้บริการด้านคำแนะนำแก่ประชาชนทั่วไป	1	2.9%
17	ต้องตัดสินใจเองมากขึ้น	1	2.9%
18	ทำงานด้านการบริการมากขึ้น ไม่ต้องทำงานด้านเฝ้าระวัง	1	2.9%
19	ไม่สามารถให้รายละเอียดงานอื่นได้	1	2.9%
20	รับผิดชอบเฉพาะงาน	1	2.9%
21	ได้เรียนรู้งานใหม่ๆมากขึ้น	1	2.9%
22	งานมีคุณภาพขึ้น	1	2.9%
23	เปลี่ยนวิธีการทำงาน	1	2.9%
	รวม	35	100.0%

ตารางที่ 3.7.4 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ
ด้านอำนาจการตัดสินใจที่เจ้าหน้าที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบอำนาจการตัดสินใจ	จำนวน	ร้อยละ
1	ต้องตัดสินใจเพิ่มขึ้น	7	43.8%
2	อำนาจการตัดสินใจอยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ทำงาน	1	6.3%
3	ยังไม่มีผู้มีการเปลี่ยนไปจากเดิมมากนัก	1	6.3%
4	ขึ้นกับผู้บังคับบัญชา	1	6.3%
5	ไม่มั่นใจ	1	6.3%
6	เท่าเดิม	1	6.3%
7	เกี่ยวกับการดำเนินการตามกฎหมาย	1	6.3%
8	มีอำนาจการตัดสินใจมากขึ้นเนื่องจากมีการมอบอำนาจโดยมีขอบเขตและหลักเกณฑ์ที่แน่นอน	1	6.3%
9	งานล้นมือ	1	6.3%
10	ให้เป็นกลางมากขึ้นและคิดถึงส่วนรวมมากขึ้น	1	6.3%
	รวม	16	100.0%

ตารางที่ 3.7.5 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ
ด้านการให้คุณให้โทษที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านการให้คุณให้โทษ	จำนวน	ร้อยละ
1	มากกว่าเดิม	2	14.3%
2	ต้องมีความรับผิดชอบและรอบคอบต่อชิ้นงานที่ดำเนินการ	1	7.1%
3	เป็นไปตามกฎระเบียบที่กำหนด	1	7.1%
4	ผู้ใช้บริการมีมากกว่าผู้ให้บริการ ผลกระทบก็แตกต่างกัน	1	7.1%
5	การสร้างเกณฑ์พิจารณา	1	7.1%
6	งานรวดเร็วขึ้น แต่อาจมีความผิดพลาดในระบบข้อมูล	1	7.1%
7	รู้สึกมีเพิ่มขึ้นตามลักษณะงานที่แปรเปลี่ยน	1	7.1%
8	ยังไม่ชัดเจน	1	7.1%
9	ถ้าทำอะไรและตัดสินใจผิดก็รับโทษคนเดียว	1	7.1%
10	การทำงานไม่ยุ่งยากเหมือนเป็นกลุ่ม การทำงานเป็นกลุ่มจะสับสนมาก	1	7.1%
11	เวลามีปัญหาจะโทษลูกน้อง แต่เวลามีคนชมไม่เคยบอก	1	7.1%
12	ต้องปรับตัวเล็กน้อย	1	7.1%
13	มีน้อย ตามระเบียบ	1	7.1%
	รวม	14	100.0%

ตารางที่ 3.7.6 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ

ด้านความก้าวหน้าในสายงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความก้าวหน้าในสายงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	ก้าวหน้ามากขึ้น	2	13.3%
2	ไม่เห็นความก้าวหน้าในสายงาน	2	13.3%
3	ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสำคัญต่อกลุ่มงาน Pre-marketing เท่าที่ควร	1	6.7%
4	ยึดกรอบ กพ. ไม่น่าจะเกี่ยวข้อง	1	6.7%
5	จะดีขึ้นในลักษณะของงานบางอย่าง	1	6.7%
6	ยกฐานะเป็นกลุ่มงาน	1	6.7%
7	ต้องใช้ความรู้ความสามารถมากขึ้น	1	6.7%
8	การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ ทำให้เป็นการกระตุ้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ	1	6.7%
9	มองไม่เห็นความก้าวหน้าส่วนตัวเนื่องจากอัตราความก้าวหน้าในสายงานมีจำกัดในระดับหนึ่ง ซึ่งถูกกำหนดไว้โดยผู้บังคับบัญชาอยู่แล้ว (ทายาท) แต่ความก้าวหน้าในสายงานโดยรวมพอมีบ้าง	1	6.7%
10	ดีถ้าผู้บังคับบัญชาสนใจจริง ๆ	1	6.7%
11	ไม่มีความยุติธรรม	1	6.7%
12	การทำงานต้องทำร่วมกันเป็นทีม แต่การประเมินความดีความชอบกลับให้เป็นรายบุคคล	1	6.7%
13	คลุมเครือ	1	6.7%
	รวม	15	100.0%

ตารางที่ 3.7.7 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ
ด้านความรู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลง
ระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความรู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	ต้องมีการปรับปรุงศักยภาพ ความรู้ให้มากขึ้นตามสากล	3	13.0%
2	ต้องพัฒนาให้มาก เช่น งานด้านสารบรรณ ด้านคอมพิวเตอร์	2	8.7%
3	ต้องใช้ความรู้และความคล่องตัวมากขึ้น	2	8.7%
4	ต้องศึกษาความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนางานใหม่	2	8.7%
5	มีการจัดอบรมเพิ่มมากขึ้นเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงาน	2	8.7%
6	ต้องตัดสินใจเพิ่มขึ้นซึ่งจำเป็นต้องมีความรู้เพื่อเป็นข้อมูล พื้นฐานในการพิจารณา	2	8.7%
7	คอมพิวเตอร์ และภาษาอังกฤษ	1	4.3%
8	เห็นด้วยกับการทำงานระบบใหม่	1	4.3%
9	ความชำนาญ	1	4.3%
10	ใช้ความรู้หลายด้าน	1	4.3%
11	ต้องศึกษาใหม่	1	4.3%
12	ระบบ OA สำนักงานอัตโนมัติ	1	4.3%
13	ขาดความรู้ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ เนื่องจากมีผลิตภัณฑ์เป็นจำนวนมาก	1	4.3%
14	ไม่จำเป็นต้องรู้งานทั้ง Pre และ Post-marketing	1	4.3%
15	งานที่ทำมีค่อนข้างมาก ทำให้โอกาสในการเรียนรู้ความรู้เพิ่มเติมมีน้อยลง	1	4.3%
16	มีการสอบถามผู้รู้	1	4.3%
	รวม	23	100.0%

ตารางที่ 3.7.8 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามผลกระทบ
ด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เจ้าหน้าที่ได้รับจากการเปลี่ยนแปลง
ระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ลำดับที่	ผลกระทบด้านขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
1	ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน แต่ความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น	3	20.0%
2	ได้ปรับให้ง่าย สะดวกมากขึ้น	2	13.3%
3	รวดเร็วและเป็นระบบ	2	13.3%
4	ประสานงานในหน่วยงานและนอกหน่วยงานได้โดยตรง	2	13.3%
5	ต้องมีการปรับปรุง	2	13.3%
6	ต้องประสานงานกันทั้งกลุ่ม pre และ post marketing ซึ่ง 2 กลุ่มนี้ การทำงานบางครั้งไม่สอดคล้องกัน	1	6.7%
7	ผู้มาใช้บริการ ไม่ยื่นใบขอใช้ตามที่กำหนดไว้	1	6.7%
8	ไม่คล่องตัว	1	6.7%
9	ค่อนข้างซับซ้อนมาก	1	6.7%
10	แตกต่างจากระบบเดิมเล็กน้อย	1	6.7%
11	ผ่านหลายขั้นตอนเกินไป	1	6.7%
12	การพยายามยึดถือกฎระเบียบมากขึ้น ทำให้ความถี่พ้องกับเพื่อนร่วมงานเปลี่ยนไป	1	6.7%
	รวม	15	100.0%

ตารางที่ 3.8.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงานของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	การติดต่อขอข้อมูลระหว่างกองยากมาก ต้องทำหนังสือขอเป็นทางการจึงจะได้	4	8.7%	แก้ยาก นอกจากผู้ให้ข้อมูลจะมีใจในการให้บริการ และ เล็งเห็นถึงความจำเป็นของข้อมูลที่ขอว่าเพื่อให้ประชาชนได้รู้ข่าวสารที่ถูกต้อง และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	4	12.1%
2	การติดต่องานระหว่างกลุ่มยากขึ้น	3	6.5%	ควรให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทำงานครบทั้ง Pre Post	2	6.1%
3	ข้า ไม่ได้รับความร่วมมือ	2	4.3%	เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีจิตสำนึก รับผิดชอบในงานของแต่ละคน ไม่หลีกเลี่ยงงาน บอกปิด	2	6.1%
4	การติดต่อประสานงานระบบใหม่ดีขึ้น เนื่องจากสามารถติดต่อผ่านกลุ่มงานได้โดยตรง มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลประจำง่ายต่อการติดตาม	1	2.2%			
5	การประสานงานระหว่างกลุ่มเป็นไปด้วยความยากลำบาก ทำให้เกิดความสับสนระหว่างการออกใบทะเบียน/ใบอนุญาต	1	2.2%			
6	ต้องประสานงานกับทั้งกลุ่ม pre marketing & post marketing และมีกลุ่มย่อยๆ จำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานประสานงานเป็นไปอย่างล่าช้า	1	2.2%	ควร รวม กลุ่ม pre และ post msrketng เข้าด้วยกัน โดยมีหัวหน้ากลุ่มที่มีอำนาจบังคับบัญชาอย่างชัดเจน 1 คน เพื่อให้ การติดต่อประสานงานสะดวกขึ้น	1	3.0%
7	ช่วงเริ่มต้นอาจจะมีปัญหาบ้าง แต่จะดีขึ้นเมื่อระบบเข้ารูปแบบ และเจ้าหน้าที่มีมาตรฐานการทำงานที่เหมือนกันมากขึ้น	1	2.2%	พัฒนา ศักยภาพ และ ความ รับผิดชอบให้มากขึ้น	1	3.0%

ตารางที่ 3.8.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับงานและการประสานงานของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อกับงานและการประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
8	ปัญหา อุปสรรค ส่วนใหญ่ ไม่ ค่อย เกี่ยว กับ ระบบ แต่เป็นส่วนบุคคล คนที่พร้อม จะ ทำงาน อยู่จุดใด งานในจุดนั้น ก็มักจะ ดุติ และ มีการ พัฒนา อยู่แล้ว การ ปรับ เปลี่ยน ระบบ ทุก ครั้ง เป็น ความ พึง พ้อ ใจ ของ ผู้ บริหาร มากกว่า ที่ พยายาม ทำ ให้ องค์ กร มี อะไรบางอย่าง แตกต่าง ไปจาก ที่ ผู้บริหาร คน ก่อน ๆ ทำไว้	1	2.2%			
9	ความถูกต้องลดลงเมื่อเร่งให้เร็วขึ้น	1	2.2%	กลั่นกรองให้รอบคอบขึ้น	1	3.0%
10	งานเพิ่มมากขึ้นแต่บุคลากรเท่าเดิม	1	2.2%	ในฐานะยกขึ้นเป็นกลุ่มงาน ควร มี บุคลากร มากขึ้น เพราะ ขณะ นี้ มี ก ภาระรับผิดชอบ ทั้ง กรม 4 ท่าน ซึ่ง แตกต่างจาก กรม ต่าง ๆ ใน กระทรวง สาธารณสุข	1	3.0%
11	เนื่องจาก ระหว่าง 1 มค. 40 - ธค. 40 เป็นการทำงานทุกอย่างในตัวเองปฏิบัติงาน คนเดียว ซึ่งจะต้องมาเรียนรู้ใหม่ทำให้ล่าช้า	1	2.2%	ปัจจุบันทำงานด้านเดียวใน 1 กลุ่ม 4 คน ดีขึ้น	1	3.0%
12	ขาดความมั่นใจในระบบงานที่เพิ่งเริ่มต้น ใหม่ ๆ ทำให้การติดต่อและประสานงาน ทำ ให้ค่อนข้างยาก	1	2.2%	ควรมีการแนะนำและจัดการประชุม ให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบเมื่อมีโครง การใหม่ ๆ เข้ามา	1	3.0%
13	ยังรู้สึก สับสน ระหว่าง ระบบ เก่า กับ ระบบ ใหม่	1	2.2%	ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ทุกหน่วยให้เป็นไปในทิศทางเดียว กัน	1	3.0%
14	ยังคงเป็นปัญหาเดิม ๆ เหมือนกับในระบบ เดิม บางเรื่องรวดเร็ว บางเรื่องล่าช้า	1	2.2%	ผู้บริหาร ควร ลง มา กำกับ ดูแล อย่าง ใกล้ชิด จะ ทำให้ ผู้ทำงาน เกิด ความ ตื่นตัว เร่งรีบ ทำงาน มากขึ้น	1	3.0%
15	ระบบการสืบค้นข้อมูลของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ไม่สามารถค้นจากระบบสารสนเทศได้โดย ตรง ต้องประสานขอเป็นการส่วนตัว ผ่าน ระบบราชการ	1	2.2%	ควรปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ให้ สามารถ สืบ ค้น ข้อมูล พื้น ฐาน แบบ on line	1	3.0%

ตารางที่ 3.8.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงานของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
16	ดีแล้ว เนื่องจากผู้ติดต่อสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่และผู้บริหารได้โดยตรง แต่การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ยังมีขีดจำกัดเนื่องจากไม่สามารถประสานงานได้โดยตรง (ยังคงเป็นระบบราชการเดิม)	1	2.2%	ควรมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถประสานงาน ระหว่าง กัน โดย อิสระ มาก ขึ้น แต่ ให้อยู่ ใน บัญชี สารบัญ ของ หน่วยงาน และ ให้ เจ้าหน้าที่ มีการตัดสินใจและรับผิดชอบในงานมากขึ้นและอิสระขึ้น	1	3.0%
17	ทำให้ไม่รู้ข้อมูล Pre ที่เคยทำมา (เนื่องจากคอมพิวเตอร์ยังไม่สมบูรณ์)	1	2.2%	ทำงาน Pre และ Post พร้อมกัน จะได้ทราบข้อมูลซึ่งกันและกัน	1	3.0%
18	มีปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ที่กองผลิตภัณฑ์โดยเฉพาะงานด้านคดี	1	2.2%	ควรมี หน่วยงาน ประมวล หลัก ฐาน ก่อน เสนอ เรื่อง ให้ พิจารณา ทาง คดี และให้กองผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ประสานงานกันมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน ไม่สับสนและซ้ำซ้อน	1	3.0%
19	เจ้าหน้าที่ บางคน ไม่ แนะนำ ขึ้น ตอน การดำเนินการในชั้นต่อไปให้ผู้มาติดต่อได้เข้าใจ	1	2.2%	จัดทำแนวทางปฏิบัติให้ชัดเจนเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้คำแนะนำผู้ติดต่อให้ทราบขั้นตอนที่ถูกต้อง	1	3.0%
20	ขั้นตอนการทำงานยังไม่เป็นระบบ	1	2.2%	ให้ จัด ระบบ การ ทำงาน โดย ให้ ผู้บังคับบัญชาสามารถอนุมัติงานบางเรื่องได้เลย	1	3.0%
21	ต้องติดต่อกับเจ้าของงานโดยตรงซึ่งมีหลายรายมาก ทำให้เสียเวลา ในการ ดำเนินงาน เกิดความล่าช้า	1	2.2%	ควรมีสุนัขกลางประสานงาน	1	3.0%
22	ยังขาดน้ำใจต่อกัน คิดแต่ประโยชน์ส่วนตน	1	2.2%			
23	มีการ ประสานงาน ระหว่าง ผู้ร่วมงาน น้อย ขาดความร่วมมือจากผู้ร่วมงาน ขาดความสามัคคีในกลุ่มผู้ร่วมงาน	1	2.2%			
24	เจ้าหน้าที่ แต่ละ คน มี มาตรฐาน ใน การ พิจารณาต่างกัน ทำให้งานออกมาล่าช้า	1	2.2%	ควรมีการประชุมหารือกฎเกณฑ์ในการทำงาน เพื่อ ความ เสมอภาค ใน การพิจารณา	1	3.0%

ตารางที่ 3.8.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงานของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่องานและการประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
25	เจ้าหน้าที่บางคนมาทำงานสาย ไม่มีความ รับผิดชอบ ชอบเกียจงาน	1	2.2%	ให้ ผู้บริหาร สอดส่อง ประเมิน ผล การทำงานของเจ้าหน้าที่และทำการ ตักเตือน	1	3.0%
26	ยังมีการยึดติดงานตนเอง การประสานงาน ยังมีอุปสรรคบ้าง	1	2.2%	ต้องมีการหมุนเวียนหน้าที่ความรับ ผิดชอบ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และ เข้าใจงานของทุกกลุ่มงาน	1	3.0%
27	ยังไม่มีการใช้ระบบสารสนเทศมาช่วยงาน ระบบงานยังใช้กระดาษอยู่ ระบบสายบังคับ บัญชาเหมือนเดิม	1	2.2%			
28	หลังจากเลิกเก็บเงินค่าบริการ ผู้ประกอบ การยื่นคำขอโดยไม่คำนึงถึงความจำเป็น ทำให้บริการไม่ทัน เกิดงานค้าง	1	2.2%	ควรมีกฎเกณฑ์/สั่งการให้เก็บเงิน ค่าบริการเหมือนเดิม จะทำให้ผู้ยื่น คำขอลือกลสร/คัดเลือกรื่องที่จำ เป็น	1	3.0%
29	ห้องอยู่ไกลหัวหน้า ไม่สะดวกในการสอบ ถามงาน ต้องให้หัวหน้ากลุ่มเข้าพบแทน	1	2.2%	ควรให้เข้าพบได้โดยตรง	1	3.0%
30	ปริมาณงานมากต้องรับผิดชอบทั้ง Pre และ Post	1	2.2%			
31	ความ ไม่ ชัด เจน ใน สาย การ บังคับ บัญชา สังกัด	1	2.2%	สร้างความชัดเจนของระบบงาน	1	3.0%
32	ต้องพัฒนานคน ให้ทำงานได้จริง	1	2.2%			
33	แต่ละ คน ทด แทน งาน กัน ไม่ ได้ ทำ ให้ ประสานงานช้า	1	2.2%			
34	ควรมีการปรับเปลี่ยนระบบทั้ง 100%	1	2.2%			
35	อย. ควรถูกกำหนดกรอบโครงสร้างของงานให้ ชัดเจน	1	2.2%			
36	ช้าลง	1	2.2%			
37	ระบบงานด้านสารบรรณ ด้านรับส่งหนังสือ ยังไม่ค่อยดีเท่าไร	1	2.2%	ควรมีการปรับปรุงการรับส่งหนังสือ	1	3.0%
38	การค้นหาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการประกอบ การไม่ทันสมัย ทำให้ล่าช้า	1	2.2%	บันทึก ข้อมูล ให้ เป็น ปัจจุบัน มาก ที่ สุด	1	3.0%
39	บางระบบเกียจกันรับผิดชอบ	1	2.2%	เพิ่มทักษะด้านงานบริการ	1	3.0%

ตารางที่ 3.8.1 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงานของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่องานและการประสานงาน	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
40	การ ประสาน ทำ ได้ รวด เร็ว แต่ ประสาน ให้ เป็นอันหนึ่งอันเดียวหรือเป็นระบบไม่ดี	1	2.2%	ปรับวิทัศน์การดำเนินงานที่แท้จริง ของ อย. และนำไปสู่การปฏิบัติให้ เหมาะสม กับ สภาวะ ที่ เป็น จริง ของ ประเทศไทย	1	3.0%
41	เป็นตามปกติของระบบราชการที่ความรับ ผิดชอบเป็นของบางระดับเท่านั้น	1	2.2%			
42				ผู้บริหารต้องมีความเป็นผู้นำ	1	3.0%
43				พยายามลดการประชุมที่ไม่จำเป็น ลง จะได้มีเวลาปฏิบัติงานมากขึ้น	1	3.0%
44				ผู้บริหาร ควร ให้ สิทธิ ใน การ ออก ความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ไม่ใช่ขอความเห็นเฉพาะระดับหัวหน้า หรือเป็นการสั่งการแบบเผด็จ การ	1	3.0%
	รวม	46	100.0%	รวม	33	100.0%

ตารางที่ 3.8.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	บางครั้งจะเป็นไปตามขั้นตอนของระบบราชการมากเกินไป ซึ่งทำให้ไม่ทันต่อเหตุการณ์	2	6.1%	ต้อง ปรับ ความ เข้า ใจ ใน ด้าน การทำงาน และตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก	1	4.3%
2	บุคลากรมีน้อยในขณะที่ต้องรับผิดชอบในด้านการบริการทั้งหมด	2	6.1%	ให้ ผู้ใช้ บริการ ส่ง แบบฟอร์ม ขอ ใช้ บริการ ก่อน ตาม ที่ กำหนด ใน แบบฟอร์ม ของ กลุ่ม งาน และ เพิ่ม อุปกรณ์ให้ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	1	4.3%
3	ขึ้น กับงานที่ ทำ ถ้าสามารถดำเนินการได้เลยก็ไม่มีปัญหา ยกเว้นกรณีต้องประสานงานกับกองอื่น ๆ	2	6.1%			
4	มีความล่าช้าในเรื่องข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้งานไม่สะดวก ล่าช้ากว่าที่ควร	2	6.1%	ควรให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลให้รวดเร็วมากขึ้น	2	8.7%
5	รถยนต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	2	6.1%	ประสานงานในการหารถที่ว่างจากกองต่าง ๆ	1	4.3%
6	เจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ปริมาณงานมีมาก ทำให้งานล่าช้า	2	6.1%	ขอ เพิ่ม เจ้าหน้าที่ กลุ่ม ทำ ความ สะอาด	1	4.3%
7	ต้องประสานงานกับทั้งกลุ่ม pre marketing & post marketing และ มี กลุ่ม ย่อยๆ จำนวนมาก ทำให้การดำเนินงาน ประสานงานเป็นไปอย่างล่าช้า	1	3.0%	ควร รวม กลุ่ม pre และ post marketing เข้าด้วยกัน โดยมีหัวหน้ากลุ่มที่มีอำนาจบังคับบัญชาอย่างชัดเจน 1 คน เพื่อ ให้ การ ติด ต่อ ประสานงานสะดวกขึ้น	1	4.3%
8	หนังสือหรือตำราที่เกี่ยวข้องมีน้อยมากและไม่ทันสมัย	1	3.0%	ควร จัด หา หนังสือ ตำรา วารสาร ที่ เกี่ยว ข้อง ใน การ ศึกษา ค้นคว้า เพิ่มเติม	1	4.3%
9	งานมาตรฐาน ต้องใช้เวลาในการศึกษาข้อมูลเยอะแต่เวลามีน้อยเนื่องจากต้องอยู่เวรรับเรื่อง	1	3.0%	ควร แยกงานมาตรฐานออกจากงาน pre marketing	1	4.3%
10	ต้องแบ่งเวลาในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรงไปให้กับระบบใหม่	1	3.0%	ให้เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานหน้าที่โดยไม่ต้องรับปัญหาระบบงานใหม่มากเกินไป	1	4.3%

ตารางที่ 3.8.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
11	ยังต้องเรียนรู้ในกระบวนการให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง	1	3.0%	ระบบใหม่ยังไม่คล่องตัวเนื่องจากยังไม่ค่อยมีความรู้มากนัก	1	4.3%
12	พื้นที่ในการปฏิบัติงาน นโยบายที่ปรับเปลี่ยนแผนของผู้บริหารตลอดเวลาที่ขัดขวางช่วงการปฏิบัติงานให้สะดุดค้าง	1	3.0%	กำหนดนโยบาย การทำงาน ให้ชัดเจน ไม่ปรับเปลี่ยนตามกระแสการเมืองตลอดเวลา	1	4.3%
13	หาข้อมูลไม่ได้เนื่องจากไม่ได้ออกรับงาน Pre	1	3.0%	ต้องทำทั้ง Pre และ Post	1	4.3%
14	งานพิมพ์เอกสารยังล่าช้าเนื่องจากปริมาณงานมากขึ้นแต่คนทำยังเท่าเดิม	1	3.0%	จ้างเอกชนให้มาเป็นผู้รับจ้างพิมพ์เอกสาร	1	4.3%
15	เรื่องต้องส่งให้กองสารบรรณออกเลขก่อนส่งมาให้ผู้บริหารอนุมัติ	1	3.0%	ให้กอง มีอำนาจหน้าที่ในการออกเลขสำนักงานได้เลยเพราะลักษณะงานก็เป็นลักษณะกองแล้ว ถ้าผ่านมายังสำนักงาน เลขานุการ กรม อีกงานจะล่าช้ามาก	1	4.3%
16	ขั้นตอนเพิ่มขึ้น เพราะหน่วยงานย่อยมากขึ้น	1	3.0%			
17	ไม่ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	1	3.0%	ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการเป็นผู้นำ	1	4.3%
18	การทำงานด้าน OA โดยใช้คอมพิวเตอร์มีความล่าช้ามาก	1	3.0%			
19	กลุ่มงาน บาง กลุ่ม มี การ กิจ ของ งาน มาก จำนวนเจ้าหน้าที่ทำงานไม่ทัน	1	3.0%	ให้อำนาจผู้บังคับบัญชาจัดเกลี่ยคนทำงาน	1	4.3%
20	มีการแข่งขันกันให้ผลงานออกมาเร็ว แต่คุณภาพแย่	1	3.0%	มีความหลากหลายในหลักเกณฑ์ ดีความผิดหรือไม่แม่นยำในหลักเกณฑ์และระเบียบ	1	4.3%
21	เนื่องจากปริมาณงานมีมากกว่ากำลังคน ทำให้ไม่สามารถสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้ ซึ่งมีสาเหตุหลักจากผู้ประกอบการไม่ได้พิจารณาอย่างรอบคอบก่อนมาขึ้นทะเบียนหรือแก้ไข	1	3.0%	ควร มี ยุทธวิธี ในการ punish and reward กับ บริษัท ที่ มา ยื่น ขึ้นทะเบียน	1	4.3%
22	การเบิกจ่ายงบประมาณ วัสดุ ยัง คง เป็นระบบเดิม	1	3.0%			

ตารางที่ 3.8.2 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
23	งานพิมพ์มีการแก้ไขบ่อยครั้ง ทำให้งานล่าช้า	1	3.0%	ควรมีการตรวจเอกสารก่อนส่งพิมพ์	1	4.3%
24	ไม่ได้ ข้อมูล ที่ ชัด เจน ทำให้ การ ประชาสัมพันธ์ล่าช้า	1	3.0%	ขอให้ทุกกองที่มีข้อมูล ส่งให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์อย่างเร่งด่วน	1	4.3%
25	การประสานงานกับงานธุรการไม่คล่องตัว	1	3.0%	ปรับระบบการทำงานของธุรการ	1	4.3%
26	มีปัญหาเล็กน้อยในการค้นหาเอกสารของกอง	1	3.0%			
27	งานบางเรื่องหาที่มาที่ไปไม่ได้	1	3.0%	ให้หน่วยงานหาวิธีที่เหมาะสม	1	4.3%
	รวม	33	100.0%	รวม	23	100.0%

ตารางที่ 3.8.3 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ต้องทำหน้าที่หลายอย่าง มีการประชุมบ่อย บางครั้งก็ประชุมซ้อนกันจนไม่มีเวลาปฏิบัติงานที่ได้รับมอบตามปกติ	2	6.9%	ควรกระจายหรือแบ่งงานให้เจ้าหน้าที่ทุกคนปฏิบัติ	2	10.5%
2	จำนวน ผู้ปฏิบัติงาน ใน กลุ่ม งาน พัฒนาระบบมีไม่เพียงพอในขณะที่มีงานสำคัญๆ อยู่มาก ทำให้ผลงานที่ออกมาคุณภาพลดลง	1	3.4%	ควรจัดกลุ่มการทำงานใหม่ ให้มีผู้ปฏิบัติงานจำนวนเหมาะสมกับงานที่มี	1	5.3%
3	ขึ้นกับบุคคลซึ่งมีปัจจัยหลายอย่าง เช่น พื้นฐานความรู้ ความรับผิดชอบ และศักยภาพในการทำงาน	1	3.4%	ต้องปลูกจิตสำนึกในการทำงานให้มากขึ้น และมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน	1	5.3%
4	คุณภาพงานอยู่ในเกณฑ์น่าพอใจ ปัญหาขอเพิ่ม อุปกรณ์ เครื่อง มัก จะ ไม่ ได้ รับ การพิจารณา	1	3.4%	เพิ่มงบประมาณ จัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อเพิ่มคุณภาพ เวลาในการปฏิบัติงาน	1	5.3%
5	ขึ้นกับระยะเวลางาน ถ้างานด่วนมากคุณภาพก็ด้อยตามงานที่ด่วน	1	3.4%			
6	มีความรับผิดชอบมากเกินไป ทำให้คุณภาพด้อยลงไป	1	3.4%	เพิ่มบุคลากร และ กระจายงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	1	5.3%
7	ต้องเริ่มศึกษางานใหม่ทำให้คุณภาพยังไม่ถึงระดับที่พอใจมากนัก	1	3.4%	เข้าเรื่องฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาความรู้	1	5.3%
8	คุณภาพอยู่ในระดับปานกลางเนื่องจากงานที่ปฏิบัติไม่เกี่ยวข้องกับงานผลิตภัณฑ์ หรือการติดต่อกับบุคคลภายนอกมากนัก	1	3.4%			
9	อุปสรรคบางอย่างเป็นเรื่องเล็กน้อย ซึ่งบางครั้งผู้ร่วมงานไม่น่าจะนำมาเป็นเรื่องที่มีสาระสำคัญมากนัก	1	3.4%	อย่าพยายามใส่ใจในเรื่องเล็กน้อยมากเกินไป	1	5.3%
10	คุณภาพที่ได้ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร	1	3.4%			
11	หาข้อมูลไม่ได้เนื่องจาก ไม่ได้ออกรับงาน Pre	1	3.4%	ต้องทำทั้ง Pre และ Post	1	5.3%

ตารางที่ 3.8.3 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
12	ระบบ การ ทำงาน ยัง ไม่ สอด คล้อง กับ ผู้บริหารเท่าที่ควร เพราะการทำงานเมื่องานเร่งด่วน ทางกองจะเสนอด่วนเกินไปทำให้งานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	1	3.4%	เมื่อ เสนอ งาน ขึ้น ใด ต้อง มี การดำเนินงานเพื่อเตรียมงานให้มีมาตรฐาน และ มีการ ตรวจสอบ และ สรุปผลการดำเนินงานด้วย	1	5.3%
13	ต้องรับภาระเพิ่มขึ้น คุณภาพงานไม่พัฒนาเท่าที่ควร	1	3.4%			
14	ต้องการความรวดเร็วในการปฏิบัติงานอาจเกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย งานไม่มีคุณภาพ	1	3.4%	ให้มี แหล่ง ข้อมูล แหล่ง ที่ ปรึกษาเอกสารทางวิชาการแก่เจ้าหน้าที่	1	5.3%
15	คุณภาพไม่ดี เนื่องจากปริมาณงานมาก	1	3.4%	กลั่นกรองงาน ทำเฉพาะภารกิจหลัก และจำเป็น งานหรือภารกิจที่ไม่ใช่ภารกิจหลัก ให้หน่วยงานอื่นทำแทน	1	5.3%
16	เนื่องจากเครื่องมือแพทย์มีหลากหลายชนิด ความชำนาญเฉพาะด้านจึงเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	1	3.4%			
17	ขาดความรู้ความเข้าใจอย่างละเอียดในผลิตภัณฑ์ เนื่อง จาก ผลิตภัณฑ์ มี ความ หลากหลาย	1	3.4%			
18	การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือให้อำนาจเจ้าหน้าที่พิจารณางาน ปัญหาบางเรื่องอาจพิจารณาไม่รัดกุมหรือไม่รอบคอบ	1	3.4%	แก้ไข โดยใช้ มติ คณะ ทำงานประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ผู้บังคับบัญชาระดับสูงร่วมพิจารณา	1	5.3%
19	ผู้ปฏิบัติงานบางคนไม่สนใจคุณภาพของงาน สนใจและมุ่งเน้นเฉพาะความรวดเร็วของผลงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้บริหาร	1	3.4%	ผู้บริหารควรสำรวจคุณภาพของงาน	1	5.3%
20	การ พิจารณา บาง อย่าง ต้อง อาศัย ความ รู้ ความชำนาญจากผู้เชี่ยวชาญนอกหน่วยงาน แต่ได้มีการลดการประชุมคณะอนุกรรมการต่าง ๆ ทำให้คุณภาพของงานลดลง	1	3.4%	ควรมีการเชิญผู้เชี่ยวชาญมาประชุมให้มากขึ้น แม้จะไม่มีคำตอบแทน ควรให้ คำตอบแทนในรูปอื่น เช่น การให้เป็นเกียรติใน list of expert committee in Thai FDA		

ตารางที่ 3.8.3 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
21	งานที่ออกมาไม่แน่ใจว่ามีคุณภาพเหมือนก่อนปรับระบบ	1	3.4%			
22	คุณภาพตามสภาพเวลาที่ต้องการ มีเวลาคุณภาพก็ดี	1	3.4%	ต้องส่งใบใช้บริการตามระยะเวลาที่กำหนดในแบบฟอร์มของกลุ่มงาน	1	5.3%
23	มีงานที่ไม่ใช่งานหลักเข้ามาให้ทำ	1	3.4%	แบ่งงานให้ตรงกับคน	1	5.3%
24	เจ้าหน้าที่ในทีมงาน ประมาณ 50% ยังมีความรู้ด้านนโยบายและแผนไม่เพียงพอ	1	3.4%	ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่	1	5.3%
25	ติดขัดในการประสานงาน ทำให้คุณภาพในการปฏิบัติงานน้อยลง	1	3.4%	เพิ่มเจ้าหน้าที่	1	5.3%
26	มีการสอบถามหรือขอข้อมูลสถิติบ่อยมาก	1	3.4%	ควรกำหนดให้มีการทำสถิติเป็น 15 วันหรือ 1 เดือน	1	5.3%
27	จำนวนงานมาก บุคลากรน้อย การใช้เวลาในการสืบสวนทำได้ น้อย ลง งบประมาณจำกัด	1	3.4%			
28	ปัญหาอยู่ที่ตัวข้าราชการในหน่วยงาน	1	3.4%			
	รวม	29	100.0%	รวม	19	100.0%

ตารางที่ 3.8.4 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มงานไม่ดี	2	7.4%	อบรม ให้ มีความ ใจ กว้าง รับ ฟัง ความคิดเห็นของผู้อื่น	1	5.9%
2	งานเร็วขึ้น แต่คุณภาพไม่แน่ใจ	2	7.4%			
3	มีปัญหาเรื่องยานพาหนะ	2	7.4%			
4	จาก การ ทำ ราย งาน มาก และ ดี รวม ทั้ง กำหนด วัน ราย งาน ที่ กระชั้น ขัด ทำให้ บั่น ทอนกำลังใจในการทำงาน	1	3.7%	ลดรายงานทั้งจำนวนและความถี่	1	5.9%
5	การแบ่ง กลุ่ม เป็น pre marketing & post marketing และ พัฒนา ระบบ ทำ ให้ การ ดำเนินงานขาดช่วงระหว่าง pre และ post marketing และ กลุ่ม งาน พัฒนา ระบบ คน น้อยไป	1	3.7%	ควร รวม กลุ่ม pre และ post marketing ไว้ ด้วย กัน ให้ ทำงาน แบบ one stop service ต่อเนื่องกัน ไป และเพิ่มคนในกลุ่มพัฒนาระบบ	1	5.9%
6	ขึ้นกับบุคลากรที่มีอยู่ในกอง ยังมีความล่าช้าบ้างในบางระดับ เช่นในด้านบริการ	1	3.7%	ต้อง กำกับ คู แล/ ติดตาม สม่ำเสมอ และเพิ่มบุคลากร	1	5.9%
7	มีการเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหารระดับสูงค่อนข้างบ่อยมาก	1	3.7%	ให้ผู้บริหารยึดนโยบายที่เป็นหลัก การเป็นแผนระยะสั้น กลาง ยาว	1	5.9%
8	งานล่าช้าเพราะการส่งต่องานยังไม่ดี	1	3.7%	มีการวางแผนการปฏิบัติงานและทำ ตารางการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน ทุกคนในกลุ่มงาน	1	5.9%
9	ประสิทธิภาพลดลง	1	3.7%	ปรับเปลี่ยนระบบงาน	1	5.9%
10	การ วาง รูป แบบ แนว ทาง การ ทำ งาน และ กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะมีผล ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น	1	3.7%	ความ ร่วม มือ กับ หน่วยงาน อื่นๆ ควรจะได้รับการเอาใจใส่มากกว่านี้	1	5.9%
11	เปรียบเสมือนคนซึ่งที่รับน้ำหนักไม่เท่ากัน	1	3.7%	ปรับคนทั้ง 2 ข้างให้รับน้ำหนักเท่า กัน และ ให้ ความ ไว้วาง ใจ ใน การ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น	1	5.9%
12	ทำงานด้วยความล่าช้า	1	3.7%	ต้องทำทั้ง Pre และ Post	1	5.9%
13	บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งไม่สามารถดำเนินการในเรื่องอื่น ๆ ได้เพราะอ้างว่าไม่รู้เรื่อง	1	3.7%	ควร มี การ มอบ หมาย โดย กระจาย ความ รับ ผิด ชอบ ให้ มี ผู้ปฏิบัติ ใน เรื่องนั้น ๆ ได้หลาย ๆ คน	1	5.9%

ตารางที่ 3.8.4 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
14	ปัจจุบัน อย. มีการจัดระบบการทำงานที่มุ่งเน้นผู้บริโภค แต่ระบบการทำงานไม่มีการติดตามผล และทำให้บรรยากาศบุคลากรไม่มีความสามัคคี	1	3.7%	ควรมีการแก้ไขให้บุคลากรใน อย. มีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกันมากกว่านี้	1	5.9%
15	ไม่มีการประเมินผลงานอย่างชัดเจน หลังการปรับเปลี่ยนระบบ	1	3.7%			
16	การทำงานไม่ได้ประสิทธิภาพในการบรรลุเป้าหมายอันเนื่องจากการขาดความร่วมมือในกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	1	3.7%	ผู้บริหารต้องมีความสามารถในการเป็นผู้นำ	1	5.9%
17	ขาด ความรู้ ประสบการณ์ การกระจายความรู้ไม่ทั่วถึง ความรู้ที่ได้รับจะเป็นพื้นฐาน และ จะ มี บุคลากร ผูก ขาด ความรู้ไว้เฉพาะ	1	3.7%			
18	บางคนไม่ถนัดงานบางอย่างซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้	1	3.7%	อยากให้สำนักพัฒนาวิชาการ ช่วยเหลือ ให้ คำ แนะนำ คำชี้แจง และ ประสานงานในการให้ความรู้อย่างมีศักยภาพ	1	5.9%
19	ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่ต้องใช้ร่วมกัน บางอย่างที่ยกก็ไม่สมควร และไม่ค่อยได้รับข้อมูลหรือล่าช้ามาก	1	3.7%	ผู้บังคับบัญชาไม่มีความเป็นธรรม ควรมีการเปลี่ยนแปลงระดับหัวหน้า ด้วยการ vote ไม่ใช่ แต่ง ตั้ง โดย ผู้บริหาร	1	5.9%
20	กำลังเจ้าหน้าที่ไม่สัมพันธ์กับงาน	1	3.7%			
21	งานออกมาน้อยกว่าเดิม	1	3.7%			
22	กลุ่มผลิตภัณฑ์ไม่มีเวลาในการทำงานเนื่องจากงานมากขึ้น	1	3.7%	เพิ่มเจ้าหน้าที่	1	5.9%
23	มีปัญหาเรื่องอุปกรณ์สื่อสาร	1	3.7%			
24	ยังคงเหมือนเดิมแต่ลดลงในส่วนที่ถูกลดจำนวนบุคลากรลงประมาณ 50%	1	3.7%			
25				หน่วยงานควรกระจายหรือเผยแพร่ความรู้ให้มากขึ้น โดยการจัดทำคู่มือหรือวารสารออกทุกเดือน	1	5.9%

ตารางที่ 3.8.4 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค
ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของการทำงานระบบใหม่

ลำดับที่	ผลกระทบด้านประสิทธิภาพการทำงานโดย รวม	จำนวน	ร้อยละ	ข้อเสนอแนะในการปัญหา	จำนวน	ร้อยละ
	รวม	27	100.0%	รวม	17	100.0%

ตารางที่ 3.9 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1	จำนวนบุคลากรไม่สัมพันธ์กับปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบ ถึงแม้ว่าขณะนี้ได้พยายามมอบอำนาจในขอบเขตที่จะทำได้ให้หน่วยงานอื่นไปบ้างแล้ว ก็ยังไม่ทันความต้องการของผู้บริโภค	2	4.8%
2	การปรับปรุงระบบการทำงานไม่ใช่ปัจจัยสำคัญในการพัฒนางาน บุคลากรคือปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน	2	4.8%
3	ระบบการทำงานใหม่จะให้ผลดีเฉพาะงานบริการและงานติดตามเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์หลังจากออกสู่ท้องตลาดเท่านั้น ส่วนงานด้านวิชาการจะไม่มีเวลามากในส่วนนี้ทำให้ไม่มีผลงานเท่าที่ควร	1	2.4%
4	จากการเปลี่ยนระบบ โดยรวมประสิทธิภาพไม่ได้ดีขึ้น ตราบใดที่เจ้าหน้าที่ยังไม่พยายามตัดสินใจขั้นตอนในการปฏิบัติงานซึ่งกฎหมายไม่ได้ระบุและกล่าวถึง แต่เป็นการตั้งกฎเกณฑ์ขึ้นมาเองของการบริหารงาน และผู้ปฏิบัติหรือผู้บริหารระดับรองลงมาก็ไม่กล้าที่จะยกเลิก อีกทั้งบางครั้งผู้บริหารรู้สึกจะก้าวก่ายหรือล้วงลูกเกินไป ทำเหมือนไม่พอใจผู้ปฏิบัติงาน	1	2.4%
5	รายงานควรลดลงทั้งจำนวนและความถี่	1	2.4%
6	กลุ่มงานพัฒนาระบบ มีปัญหาด้านจำนวนบุคลากรน้อยเกินไป แต่ในส่วนที่มีการแยกการทำงานเป็น pre & post marketing ทำให้เกิดปัญหา ได้แก่ การออกไปสำคัญ ขึ้นทะเบียนแยกออกจาก การออกไปอนุญาต บางครั้ง ไปสำคัญการขึ้นทะเบียน ออกมาก่อน และบริษัทนำเลขทะเบียนไปใช้บนฉลากผลิตภัณฑ์ ในขณะที่ใบอนุญาตผลิต/นำเข้า/ส่งออก ยังไม่ผ่านการพิจารณา ทำให้มีปัญหาอื่น ๆ ตามมา และทำให้กลุ่ม post marketing ต้องมีงานหนักเพิ่มขึ้นในการตรวจติดตามผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต	1	2.4%
7	จากประสบการณ์ที่ผ่านมา การปรับเปลี่ยนระบบไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบได้	1	2.4%
8	ระบบจะเป็นอย่างไรก็ตาม ขอแค่เพียงผู้บริหารมีความจริงใจและมีความหวังดีกับประเทศชาติและประชาชนอย่างแท้จริง เจ้าหน้าที่ในระดับล่าง ๆ ลงมาจะสามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักการและระเบียบปฏิบัติได้โดยเสมอภาค และมีประสิทธิภาพได้	1	2.4%
9	ควรปรับ อย. ไปเป็นองค์การมหาชน	1	2.4%
10	ควรมีการประกาศให้ประชาชนได้รับทราบ เนื่องจากในรัฐธรรมนูญใหม่ได้บัญญัติไว้ชัดเจนว่าประชาชนมีสิทธิที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากรัฐบาล	1	2.4%
11	การวางตัวบุคคลยังไม่เหมาะสมกับงาน ควรปรับปรุงเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ	1	2.4%
12	โอเพอเรเตอร์ควรมีรายละเอียดข้อมูลว่าแต่ละกองใครทำหน้าที่อะไร จะได้ส่งต่อถูก และควรมีโทรศัพท์ภายในโทรเช็คข้อมูลก่อนแจ้งประชาชน	1	2.4%
13	การปรับเปลี่ยนระบบงานครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อกลุ่มงานพัฒนาระบบแต่จะมีผลอย่างมากต่อกลุ่มงาน pre และ post marketing	1	2.4%

ตารางที่ 3.9 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
14	การปรับปรุงระบบงานใหม่เป็นสิ่งที่ดี แต่ควรคำนึงถึง ทศนคติของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยว่าการที่จะให้บุคคลใดให้ความร่วมมือกับใครก็ควรดูว่าบุคคลต่าง ๆ เหล่านั้นมีลักษณะนิสัยเป็นอย่างไร จะทำงานร่วมกันได้หรือไม่	1	2.4%
15	การทำงานของ อย. จะรวดเร็ว และการตัดสินใจบริหารจัดการหรือการดำเนินการต่าง ๆ จะฉับไวยิ่งขึ้นถ้าไม่ต้องติดขัดกับระบบและระเบียบของราชการ การพัฒนางานต่าง ๆ จะสามารถทำได้มากขึ้น ประสิทธิภาพของผู้ทำงานจะมีมากขึ้น	1	2.4%
16	ให้ผู้บริหารระดับสูงกำหนดนโยบายและแนวทางขึ้นจากอุปสรรค/ปัญหาที่เกี่ยวข้องทางด้านต่าง ๆ สืบเนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ดูแล และให้ความเป็นอิสระมากขึ้นในการบริหารจัดการในระดับกลางและระดับล่าง	1	2.4%
17	ให้มีการเลือกตั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับผู้ปฏิบัติงานโดยอิสระและสามารถถอดถอนหากผลงานที่ปรากฏไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยให้รับผิดชอบในผลงานรวม	1	2.4%
18	จัดให้มีระบบสารสนเทศในการจัดเก็บและค้นคว้าข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสามารถใช้งานได้อย่างแท้จริง	1	2.4%
19	การทำงานระบบใหม่ทำให้งานเดิมที่รับผิดชอบซึ่งมีขอบเขตกว้างมากมีผู้มาช่วยรับผิดชอบ ทำให้งานโดยรวมดีขึ้น แต่ก็ไม่กระทบกับงานที่ต้องปฏิบัติ	1	2.4%
20	การทำงานโดยทำงานอย่างเดียวกันทำให้ข้อมูลไม่พอ	1	2.4%
21	การสอบถามเพื่อนร่วมงานที่ทำงานอีกหน้าที่หนึ่ง ก็จะได้ข้อมูลไม่สมบูรณ์	1	2.4%
22	การค้นหาเอกสาร บางครั้งก็หาไม่เจอ	1	2.4%
23	การทำงานตรงงาน Pre มีทั้งพระเดชและพระคุณ	1	2.4%
24	งาน Post บริษัทหรือผู้ประกอบการจะไม่ชอบ	1	2.4%
25	ควรสอบถามความสมัครใจของเจ้าหน้าที่ว่าต้องการย้ายไปทำงานที่กองอื่น ๆ บ้างหรือไม่ หรือควรมีการสลับสับเปลี่ยนให้หมุนเวียนกันภายใน อย. ทั้งนี้เพื่อให้รู้สึกว่าได้มีการปรับปรุงการทำงาน ไม่เกิดการซ้ำซาก จำเจ อันจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน	1	2.4%
26	ไม่ควรให้ผู้ประกอบการมีอิทธิพลว่ารู้จักกับเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งทำให้ระบบงานเสียได้	1	2.4%
27	เนื่องจากราชการประสบปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ทำให้กรมต่าง ๆ ไม่สามารถปรับปรุงโครงสร้างได้ตามต้องการรวมทั้ง อย. ด้วย แต่การดำเนินการภายในยังดำเนินงานถึง ๆ สำนัก ถึง ๆ กอง ทำให้มีปัญหา ผู้บริหารน่าจะมึนนโยบายชัดเจนว่าจะดำเนินการอย่างไร	1	2.4%
28	พัฒนาให้เกิดความสามัคคีในองค์กร	1	2.4%
29	ปรับระบบการให้คุณให้โทษเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ	1	2.4%
30	ผู้บริหารต้องมีความชัดเจนในเป้าหมายและกลยุทธ์ในการดำเนินการขององค์กร	1	2.4%
31	ผู้บริหารต้องไม่เปลี่ยนบ่อยจนเกินไปซึ่งทำให้นโยบายไม่แน่นอน	1	2.4%

ตารางที่ 3.9 ร้อยละของเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จำแนกตามข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
32	ควรพิจารณาทบทวนบทบาทภารกิจ หน้าที่ของหน่วยงานทุกหน่วยว่าภารกิจใดบ้างที่สมควรอยู่ในระบบผลิตภัณฑ์ ระบบสนับสนุนควรจะได้รับภารกิจใดไปปฏิบัติ	1	2.4%
33	งานที่ทำปัจจุบันเน้นการให้บริการให้รวดเร็ว สำหรับงาน ตรวจสอบที่ผลิต/นำเข้า/จำหน่ายเครื่องสำอางยังไม่ทั่วถึง เนื่องจากมีเรื่องร้องเรียนเข้ามามาก งานวิชาการยังมีปริมาณน้อย หรือไม่ค่อยมีการดำเนินการมากเท่าที่ควร	1	2.4%
34	ปริมาณงานมาก ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ ลดขั้นตอนการทำงาน แบ่งปริมาณงานของแต่ละกลุ่มให้ใกล้เคียงกัน ผู้บังคับบัญชาควรรับฟังความเห็นของลูกน้องและแก้ไขปัญหาด้วยความยุติธรรม	1	2.4%
35	กลุ่ม Post มีปัญหาเรื่องเบี้ยเลี้ยงของเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะต้องเลี้ยงอาหารพนักงานขับรถและนักศึกษาฝึกงาน	1	2.4%
36	กองอื่นมักไม่ให้ความสำคัญกับงานประชาสัมพันธ์	1	2.4%
37	ควรมีการจัดทำหลักสูตรกลางเป็น master plan สำหรับการพัฒนาเจ้าหน้าที่โดยรวมของอย.	1	2.4%
38	เจ้าหน้าที่ต้องรักษาเวลา รักษาสัญญา รู้หน้าที่	1	2.4%
39	การพิจารณาการร้องเรียนเรื่องการโฆษณา อาจมีความเกี่ยวข้องกับหลายกอง และอาจทำผิดหลายพรบ. แต่อาจเป็นพรบ. ที่เจ้าหน้าที่ไม่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการ	1	2.4%
40	ทำงานไม่คุ้มค่าจากเดิมข้าราชการ 1 คนทำงานได้หลายพรบ. แต่ระบบใหม่ทำงานได้เพียงพรบ. เดียว	1	2.4%
	รวม	42	100.0%

ภาคผนวกที่ 2

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและ
ระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**

(สำหรับผู้บริหารของหน่วยงานรับบริการ)

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านเลือก

ชื่อหน่วยงาน.....

ลักษณะการประกอบการ

- | | | |
|-------------------------------------|---|------------------------------|
| ☐ ผู้ผลิต | ☐ ผู้นำเข้า | ☐ ผู้ขาย |
| ☐ ตัวแทนจำหน่าย | ☐ อื่นๆ (ระบุ)..... | |

ประเภทของบริการที่ท่านติดต่อ (ตอบได้มากกว่า 1 ตัวเลือก)

- | | |
|--|--|
| ☐ ผลิตภัณฑ์ยา | ☐ ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ |
| ☐ เครื่องสำอาง | ☐ วัตถุอันตราย |
| ☐ วัตถุเสพติด | ☐ ผลิตภัณฑ์อาหาร |
| ☐ อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบคำถาม

- | | | |
|------|---|----------------------------------|
| เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| อายุ | ☐ ต่ำกว่า 25 ปี | ☐ 25 - 29 ปี |
| | ☐ 30 - 39 ปี | ☐ 40 - 49 ปี |
| | ☐ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | |

ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---------------------------------|
| ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ปริญญาตรี |
| ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | |

ตำแหน่งงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ กรรมการผู้จัดการ | ☐ ผู้จัดการใหญ่ |
| ☐ รอง/ผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ | ☐ อื่นๆ(ระบุ)..... |

ระยะเวลาที่ทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน.....ปี

1. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.1 ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานตั้งแต่ มกราคม 2541

- ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

1.2 ถ้าท่านทราบ (ท่านทราบมาจาก)

- ☐ ได้รับแจ้งจากผู้ได้บังคับบัญชา
☐ พบเห็นข่าวประชาสัมพันธ์
☐ พบว่าขั้นตอนการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.3 ท่านเคยทราบเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อหรือใช้บริการที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาของหน่วยงานของท่านภายหลังที่ได้มีการเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ (ตั้งแต่เดือนมกราคม 2541 เป็นต้นมา) บ้างหรือไม่

- ☐ ทราบ ☐ ไม่เคยทราบเลย

1.4 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านทราบภายหลังที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่มีด้านใดบ้าง และอยู่ในระดับมากน้อยเพียงไร (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่ และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการปัญหาและอุปสรรค)

รายการปัญหาและอุปสรรคที่ทราบ	ความรู้สึกระบบการทำงานใหม่ (ตั้งแต่ มกราคม 2541)						ความรู้สึกละเอินเกี่ยวกับระบบเดิม (มก. 40 - มก. 40)			
	มีปัญหามากที่สุด	มีปัญหา	มีปัญหามาก	มีปัญหามาก	มีปัญหาน้อย	มีปัญหาน้อยที่สุด	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ดีกว่าเดิมน้อย
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม										
รวมปัญหาและอุปสรรคทุกด้าน										

**2. ผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
ที่มีต่อหน่วยงานของท่าน**

- 2.1 การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีผลกระทบต่อ
การดำเนินงานของหน่วยงานของท่านอย่างไรบ้าง
- ☐ ไม่มีผลกระทบ ☐ มีผลกระทบในด้านบวก ☐ มีผลกระทบในด้านลบ

- 2.2 ถ้าการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีผล
กระทบต่อหน่วยงานของท่าน กรุณาระบุผลกระทบที่ได้รับพร้อมข้อเสนอแนะ (ถ้ามี)
- ผลกระทบในด้านบวก**.....
.....
.....
- ผลกระทบในด้านลบ**.....
.....
.....
- ข้อเสนอแนะ**.....
.....
.....

3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและ
ระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**

(เฉพาะเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่ทำงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป)

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านเลือก

หน่วยงานที่สังกัด.....

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 - 29 ปี
- ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี
- ☐ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป

สาขาวิชาที่สำเร็จ

- ☐ เกษตรศาสตร์ ☐ วิทยาศาสตร์
- ☐ แพทยศาสตร์ ☐ อื่นๆ(ระบุ)

ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตำแหน่งงานหลังตุลาคม 1 ตุลาคม 2541

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ระยะเวลาที่ทำงานในหน้าที่ปัจจุบัน.....ปี

1. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.1 ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานตั้งแต่
มกราคม 2541

- ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

1.2 ถ้าท่านทราบ ท่านทราบมาจาก

- ☐ ได้รับแจ้งจากผู้บังคับบัญชา
- ☐ พบเห็นข่าวประชาสัมพันธ์
- ☐ พบว่าขั้นตอนการทำงานมีการเปลี่ยนแปลง
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.3 ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (นับจากเดือนมกราคม 2541 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน) และท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานใหม่ เมื่อเทียบกับการระบบการทำงานเดิม (นับจากเดือนมกราคม 2540 ถึงเดือนธันวาคม 2540) ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้นี้น้อยเพียงไร (กรุณาจัดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่องของ..... ทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละด้าน)

ด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่ (ตั้งแต่ มก. 41)					ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบการทำงานเดิม (มก. - ๒๓. 40)				
	พอใจ มาก	พอใจ ค่อนข้างมาก	เฉย ๆ	พอใจ ค่อนข้างน้อย	พอใจ น้อย	ดีกว่าเดิม มาก	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย	ไม่แตกต่าง จากเดิม	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิม มาก
● ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน										
ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ										
1. ผู้บังคับบัญชาโดยตรง										
2. ผู้บังคับบัญชาระดับสูง										
3. ผู้ใต้บังคับบัญชา										
4. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันในกลุ่มงานและกองเดียวกัน										
5. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันแต่คนละกลุ่มงานที่อยู่ในกองเดียวกัน										
6. เจ้าหน้าที่ร่วมงานระดับเดียวกันที่อยู่นอกกอง										
7. เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับขอ.										
8. ผู้ประกอบการที่มาติดต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา										
9. อื่น ๆ (ระบุ).....										
รวมด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน										

1.3 (ต่อ) (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่องของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละด้าน)

ด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่ (ตั้งแต่ มก. 41)					ระดับความพึงพอใจเมื่อเทียบกับระบบการทำงานเดิม (มก. - ๓๓. 40)				
	พอใจ มาก	พอใจ ค่อนข้างมาก	เฉย ๆ	พอใจ ค่อนข้างน้อย	พอใจ น้อย	ดีกว่าเดิม มาก	ดีกว่าเดิม เล็กน้อย	ไม่แตกต่าง จากเดิม	ด้อยกว่าเดิม เล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิม มาก
● ความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ☐ Pre-marketing (ระบุ)..... เช่น การพิจารณาอนุญาต ☐ Post-marketing (ระบุ)..... เช่น การแก้ไขปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ☐ อื่น (ระบุ).....										
● คุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ ☐ Pre-marketing (ระบุ)..... ☐ Post-marketing (ระบุ)..... ☐ อื่น (ระบุ).....										
● ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ 1. ตัวท่านเองโดยเฉพาะ 2. กอง/หน่วยงานที่ท่านสังกัด										
รวมด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม										
● คุณภาพการทำงานโดยรวมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ 1. ตัวท่านเองโดยเฉพาะ 2. กอง/หน่วยงานที่ท่านสังกัด										
รวมด้านคุณภาพการทำงานโดยรวม										

2. ผลกระทบของระบบการทำงานใหม่ที่มีต่อท่าน

2.1 การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีผลกระทบต่อท่านหรือไม่อย่างไร

- | | |
|---|------------------------------------|
| ☐ มีผลกระทบในทางที่ดีขึ้น ; ระดับที่ดีขึ้นคือ | ☐ มาก |
| ☐ ปานกลาง | ☐ น้อย |
| ☐ มีผลกระทบในทางที่เลวลง ; ระดับที่เลวลงคือ | ☐ มาก |
| ☐ ปานกลาง | ☐ ไม่มีผลกระทบ |

2.2 ถ้าการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีผลกระทบต่อท่าน กรุณาระบุผลกระทบที่เกิดขึ้น

.....

.....

.....

.....

2.3 ลักษณะงานที่ท่านทำในช่วงระบบการทำงานเดิม (มค.-ธค. 40) คือ

หน่วยงานที่สังกัดคือ

ลักษณะงานที่ท่านทำในช่วงระบบการทำงานใหม่ (นับตั้งแต่ มค. 41) คือ

หน่วยงานที่สังกัดคือ

2.4 ท่านคิดว่าระบบการทำงานใหม่จะมีผลกระทบต่อท่านในด้านต่อไปนี้มากน้อยเพียงไร

ด้านต่าง ๆ	ผลกระทบที่เกิดขึ้น (กรุณาระบุ)	ระดับของผลกระทบ		
		มาก	ปานกลาง	น้อย
• ผู้บังคับบัญชา				
• ผู้ร่วมงาน				
• ภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ				
• อำนาจการตัดสินใจ				
• การให้คำแนะนำให้โทษ				
• ความก้าวหน้าในสายงาน				
• ความรู้ที่จำเป็นจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน				
• ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน				

3. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานในระบบใหม่

กรุณาระบุปัญหาและอุปสรรคของท่านในแต่ละด้านของการทำงานในระบบใหม่ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาดังกล่าว

3.1 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานและการประสานงาน

ปัญหาและอุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา

.....

3.2 ด้านความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

3.3 ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

3.4 ด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

3.5 ด้านคุณภาพการทำงานโดยรวม

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**การสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อโครงสร้างและ
ระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา**

(สำหรับพนักงานของหน่วยงานรับบริการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป)

กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ท่านเลือก

ชื่อหน่วยงาน

ลักษณะการประกอบการ

- | | | |
|-------------------------------------|--|------------------------------|
| ☐ ผู้ผลิต | ☐ ผู้นำเข้า | ☐ ผู้ขาย |
| ☐ ตัวแทนจำหน่าย | ☐ อื่นๆ (ระบุ) | |

ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบคำถาม

- | | | |
|------|---|----------------------------------|
| เพศ | ☐ ชาย | ☐ หญิง |
| อายุ | ☐ ต่ำกว่า 25 ปี | ☐ 25 - 29 ปี |
| | ☐ 30 - 39 ปี | ☐ 40 - 49 ปี |
| | ☐ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป | |

ระดับการศึกษา

- | | |
|--|---------------------------------|
| ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี | ☐ ปริญญาตรี |
| ☐ สูงกว่าปริญญาตรี | |

สาขาวิชาที่สำเร็จ

- | | |
|-----------------------------------|---|
| ☐ เกษตรศาสตร์ | ☐ วิทยาศาสตร์ |
| ☐ แพทยศาสตร์ | ☐ อื่นๆ(ระบุ) |

ระยะเวลาที่ทำงานเกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.....ปี

ตำแหน่งปัจจุบัน.....

1. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

1.1 ท่านทราบหรือไม่ว่าสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานตั้งแต่ มกราคม 2541

- ☐ ทราบ ☐ ไม่ทราบ

1.2 ถ้าท่านทราบ ท่านทราบมาจาก

- ☐ ได้รับแจ้งจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
☐ พบเห็นข่าวประชาสัมพันธ์
☐ พบว่าขั้นตอนการติดต่อมีการเปลี่ยนแปลง
☐ รับทราบข่าวจากพนักงานบริษัทอื่น
☐ รับทราบข่าวจากเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.3 ในช่วงเวลา 2 ปีที่ผ่านมา ท่านใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในกองหรือหน่วยงานใดต่อไปนี้บ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- ☐ กองควบคุมยา ☐ กองควบคุมอาหาร
☐ กองควบคุมเครื่องสำอาง ☐ กองควบคุมเครื่องมือแพทย์
☐ กองควบคุมวัตถุอันตราย ☐ กองควบคุมวัตถุเสพติด
☐ กอง/หน่วยงานอื่นๆ (ระบุ)

1.4 ท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานฯ (นับจากเดือนมกราคม 2541 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน) และท่านมีความพึงพอใจต่อระบบการทำงานใหม่เมื่อเทียบกับระบบการทำงานเดิม (นับ จากเดือนมกราคม 2540 ถึงเดือนธันวาคม 2540) ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ ของแต่ละกอง/หน่วยงานที่ท่าน มาใช้บริการมาน้อยเพียงไร (ตอบเฉพาะกอง/หน่วยงานที่ท่านมาติดต่อหรือใช้บริการเท่านั้น)

กองควบคุมฯ (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่มาใช้)

รายการบริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การอนุญาตเดิน/เข้า/เข้า/เข้า - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การขึ้นทะเบียนอาคาร - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การพิจารณาอนุญาตโฆษณา - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
รวมทุกบริการที่มาใช้										

กองควบคุมอาหาร (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่ท่านใช้)

รายการบริการที่ท่านใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจ้างงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการจ้างงานใหม่เทียบกับระบบการจ้างงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การอนุญาตผลิต/นำเข้า - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การขึ้นทะเบียนตัวรับ - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การขออนุญาตใช้ตลาด - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										

(มีต่อหน้าถัดไป)

กองควบคุมอาหาร (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่มาใช้)

รายการบริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉย ๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การพิจารณาอนุญาตการโฆษณา										
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความรวดเร็วในการให้บริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- ภิรมยาของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การอนุญาตให้ตั้งแผงออก										
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความรวดเร็วในการให้บริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- ภิรมยาของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การออกหนังสือรับของผลิตภัณท์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก										
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความรวดเร็วในการให้บริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- ภิรมยาของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
รวมทุกบริการที่มาใช้										

กองควบคุมเครื่องสำอาง (กฎหมายเครื่องสำอาง ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่ท่านใช้)

รายการบริการที่ท่านใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การขึ้นทะเบียนตำรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ										
- ความสนใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การแจ้งรายละเอียดเครื่องสำอางควบคุม										
- ความสนใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การแจ้งขอนำเข้าเครื่องสำอางทั่วไป										
- ความสนใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										

(มีต่อหน้าถัดไป)

ชุดสำหรับพนักงานงานบริษัทเอกชน

กองควบคุมเครื่องสำอาง (กรุณาคัดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่ท่านใช้)

รายการบริการที่ท่านใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การขอความเห็นในการใช้ฉลากเครื่องสำอาง - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การขอความเห็นในการขอโฆษณาเครื่องสำอาง - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ศึกษามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
รวมทุกบริการที่ท่านใช้										

กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ (กรุณาบิเลเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่มาใช้)

รายการบริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การแจ้งรายละเอียด - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การพิจารณารับรอง CFS เพื่อประกอบการนำเข้า - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										

(มีต่อหน้าถัดไป)

ชุดสำรับพนักงานงานบริษัทเอกชน

กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่ใช้)

รายการบริการที่ใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การพิจารณาอนุญาตโฆษณา										
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก										
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
รวมทุกบริการที่ใช้										

กองควบคุมวัตถุอันตราย (กฎหมายคุ้มครองฯ ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่ท่านใช้)

รายการบริการที่ท่านใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การอนุมัติค่าน้ำเข้า/น้ำไว้ในกรอบครองเพื่อใช้รับจ้าง - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การขึ้นทะเบียนค่าน้ำ - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การแจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับวัตถุอันตรายชนิดที่ 2 - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
รวมทุกบริการที่ท่านใช้										

กองควบคุมวัตถุเสพติด (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่มาใช้)

รายการบริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การอนุญาตผลิต/นำเข้า/ขาย/มีไว้ในครอบครอง - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การขึ้นทะเบียน - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การพิจารณาอนุญาตโฆษณา - ความเต็มใจในการให้บริการ - ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ - ความชัดเจนของข้อมูลให้แก่ผู้รับบริการ - มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ - ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา - ความโปร่งใสในการดำเนินการ - ภิรียมารยาทของเจ้าหน้าที่ - อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										

(มีต่อหน้าถัดไป)

ชุดสำหรับพนักงานงานบริษัทเอกชน

กองควบคุมวัตถุเสพติด (กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเลือกเพียง 1 ช่อง ของทั้งระบบใหม่และระบบเดิม สำหรับแต่ละรายการบริการที่มาใช้)

รายการบริการที่มาใช้	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่					ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบการทำงานใหม่เทียบกับระบบการทำงานเดิม				
	พอใจมาก	พอใจค่อนข้างมาก	เฉยๆ	พอใจค่อนข้างน้อย	พอใจน้อย	ดีกว่าเดิมมาก	ดีกว่าเดิมเล็กน้อย	ไม่แตกต่างจากเดิม	ด้อยกว่าเดิมเล็กน้อย	ด้อยกว่าเดิมมาก
การออกหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์และสถานที่ผลิตเพื่อส่งออก										
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
การจำหน่ายวัตถุเสพติด										
- ความเต็มใจในการให้บริการ										
- ความสะดวกรวดเร็วในการบริการ										
- ความชัดเจนของข้อมูลที่ได้รับบริการ										
- มาตรฐานการพิจารณาของเจ้าหน้าที่										
- ความยุติธรรมและความเสมอภาคในการบริการหรือพิจารณา										
- ความโปร่งใสในการดำเนินการ										
- กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่										
- อัตราค่าบริการและค่าธรรมเนียม										
รวมทุกบริการที่มาใช้										

2. ปัญหาและอุปสรรคของระบบการทำงานใหม่ที่มีต่อการมาติดต่อหรือใช้บริการของท่าน

กรุณาระบุปัญหาและอุปสรรคด้านต่าง ๆ ของท่านในการมาติดต่อหรือใช้บริการในระบบการทำงานใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (นับตั้งแต่เดือนมกราคม 2541 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน) พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว

2.1 ด้านการอนุญาต

☐ ผิด ☐ นำเข้า ☐ ขาย ☐ มีไว้ในครอบครอง ☐ ใช้งบจ้าง

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.2 ด้านการพิจารณาเรื่องระเบียบ/แจ้งดำเนินการ

☐ ผิด ☐ นำเข้า ☐ ขาย

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.3 ด้านการขึ้นทะเบียนคำรับ

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.4 ด้านการพิจารณาการใช้ฉลาก

☐ ฉลากอาหาร ☐ ฉลากอาหารเฉพาะส่งออก

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.5 ด้านการพิจารณานำเข้า

☐ เครื่องมือแพทย์ทั่วไป (CFS)

☐ เครื่องสำอางทั่วไป

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.6 ด้านการอนุญาตการโฆษณา (ถ้ามี)

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.7 ด้านการให้ความเห็นในการโฆษณา (ถ้ามี)

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.8 ด้าน ☐ การออกไปรับรองสถานที่ผลิตเพื่อการส่งออก ☐ การรับรองผลิตภัณฑ์เพื่อการส่งออก

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

2.9 ด้านอื่น ๆ (ถ้ามี)

ปัญหาและอุปสรรค.....

.....

ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหา.....

.....

3. ข้อสมมติอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กรอบคำถามสำหรับผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสมาคมที่เกี่ยวข้อง

1. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบการทำงานของสำนักงานฯ มีผลกระทบต่อผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพในกลุ่มต่าง ๆ สำหรับแต่ละด้านต่อไปนี้หรือไม่ และมีผลกระทบมากน้อยเพียงไร

กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง	การมีผลกระทบ		ระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้น			
	ไม่มี	มี	เล็กน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก
1. กลุ่มผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพ						
ผู้ผลิต						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
ผู้นำเข้า						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
ผู้ขาย						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
รวมทั้งหมด						
2. กลุ่มพนักงานของสำนักงาน อ.ย.						
สำนักเลขานุการกรม						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
กองควบคุมเครื่องสำอาง						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						

กลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง	การมีผลกระทบ		ระดับของผลกระทบที่เกิดขึ้น			
	ไม่มี	มี	ตื้นมาก	ตื้น	ด้อยลง	ด้อยลงมาก
กองควบคุมยา						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
กองควบคุมวัตถุเสพติด						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
กองควบคุมอาหาร						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
กองเผยแพร่และควบคุมการโฆษณา						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
กองวิชาการ						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
กองสารวัตร						
โครงสร้างองค์กร						
บุคลากร						
นโยบาย						
ผู้เชี่ยวชาญอาหารและยา						
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน						
นิติกร						
รวมทั้งหมด						

หมายเหตุ

ผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตามทั้ง 2 กลุ่ม
 ผู้บริหารสถานประกอบการ ตามเฉพาะกลุ่มที่ 1 ในส่วนของประเภทที่ประกอบการ
 สมาคมผู้ผลิตเภสัชภัณฑ์ สมาคมไทยอุตสาหกรรมผลิตยาแผนปัจจุบัน และสมาคมร้านขายยา

- ถามเฉพาะกลุ่มที่ 1 ของสถานประกอบการผลิตภัณฑสุภาพทุกประเภท
2. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและระบบงานของสำนักงาน อ.ช. คำนึงกับการลงทุนเปลี่ยนแปลงหรือไม่

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการเปลี่ยนแปลง	ความคุ้มค่ากับการลงทุนเปลี่ยนแปลง			
	คุ้มค่ามากที่สุด	คุ้มค่ามาก	ไม่ต่อคุ้มค่า	ไม่คุ้มค่าเลย
เฉพาะสำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา				
เฉพาะผู้ประกอบการผลิตภัณฑ สุภาพโดยรวม				
ผู้ผลิต				
ผู้นำเข้า				
ผู้ขาย				
รวมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กับการเปลี่ยนแปลง				

หมายเหตุ

ถามทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กลุ่มผู้บริหารสถานประกอบการ และกลุ่มสมาคมที่เกี่ยวข้อง

3. ข้อเสนอแนะในการใช้ระบบการทำงานของสำนักงาน

- ☐ ควรกลับไปใช้ระบบเดิมโดยไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- ☐ ควรกลับไปใช้ระบบเดิมแต่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

.....

.....

- ☐ ควรใช้ระบบปัจจุบันโดยไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง
- ☐ ควรใช้ระบบปัจจุบันแต่ควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเรื่องต่อไปนี้

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....