



สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา
NAKHONRATCHASIMA HEALTH PROVINCIAL OFFICE

เอกสารคู่มือช่องทางการให้บริการ (MULTI CHANNEL)

Multi Channel



จัดทำโดย

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

สารบัญ

หน้า

ช่องทางการให้บริการทาง FDAKORAT (e-Service)

(MULTI CHANNEL)

ช่องทางบริการผ่าน e-Submission

1

ช่องทางบริการผ่านเว็บไซต์ (Web Site)

4

ช่องทางบริการผ่านโทรศัพท์

5

ช่องทางบริการผ่าน E-mail & ไปรษณีย์

6

ช่องทางบริการผ่าน LINE Official Account

7

ช่องทางบริการผ่าน e-Payment

8

ช่องทางการให้บริการทาง FDAKORAT (e-Service)

(MULTI CHANNEL)

ช่องทางการบริการผ่าน e-Submission

ขั้นตอนการเข้าระบบ e-Submission งานอาหาร (ทั้งกรณีผลิต & นำเข้า)

ขั้นตอน	รายละเอียด
1	1.1 สร้างบัญชีใช้งานระบบ (OPEN ID) ได้ที่เว็บไซต์ www.egov.go.th สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หากพบปัญหาในการสมัครโปรดติดต่อ โทร 02-612-6060 1.2 ยื่นเอกสารขอเปิดสิทธิใช้งานระบบ e-submission ได้ที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา (ยื่นแค่ครั้งเดียว จนกว่าหนังสือมอบอำนาจจะหมดอายุ และมีอายุไม่เกิน 1 ปี) รอเจ้าหน้าที่อนุมัติเปิดสิทธิการใช้งานระบบ ภายใน 1-5 วันทำการ หมายเหตุ : หากมอบอำนาจเรียบร้อยแล้วมีการเปลี่ยนแปลง เช่น ผู้รับมอบอำนาจออกหรือย้ายที่ทำงาน ผู้รับมอบอำนาจผู้ดำเนินการจะต้องมาติดต่อแจ้งเพื่อขอยกเลิกการใช้ระบบของผู้มอบอำนาจเท่านั้นทันที
2	ติดตั้งโปรแกรมบน Windows 7 ขึ้นไป ที่เว็บไซต์ http://privus.fda.moph.go.th แล้วกดดาวน์โหลด 2.1 Adobe Acrobat Reader DC 2.2 Font Pack
3	ล็อกอินเข้าระบบ e-submission ได้ที่ http://privus.fda.moph.go.th โดยกดเลือก “ผู้ประกอบการ” ใช้ Username และ Password ที่ได้จากการสมัคร OPEN ID แล้วดำเนินการตามคู่มือที่เกี่ยวข้องต่อไปจนเสร็จสิ้น หากลืม e-mail และ OPENID ที่เคยลงทะเบียนไว้ กรุณาติดต่อ โทร 02-612-6060 หรือ e-mail: contact@esa.or.th (สำคัญ!) ขอให้ผู้ประกอบการเข้าสู่ระบบ e-Submission ตามคู่มือการยื่นคำขอที่เกี่ยวข้อง ได้ที่

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
E-SUBMISSION งานอาหาร (เลข ๓๓)
30-X-XXXX-6-XXXX

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์
E-SUBMISSION งานอาหาร (เลข ๓๓)
30-X-XXXX-6-XXXX

กรณีพบปัญหา โทร. 094-6961627, 02-5907187, Line Official : @food_e-submission Email : food.esub@gmail.com

ภาพที่ 1 : ขั้นตอนการเข้าใช้งาน

การใช้บริการผ่านช่องทางในระบบ e-Submission สามารถแบ่งได้เป็น 4 ขั้นตอน

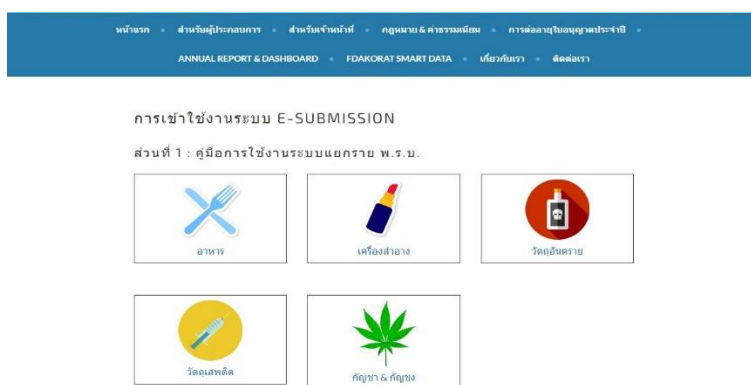
ขั้นตอนที่ 1. การเข้าใช้งานระบบ

1.1 สร้างบัญชีผู้ใช้งานระบบ

สร้างบัญชีผู้ใช้งานระบบ Digital ID ผ่านระบบของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ที่เว็บไซต์ www.egov.go.th เพื่อเข้าไปสร้าง Username และ Password

1.2 ยื่นเอกสารเพื่อให้เจ้าหน้าที่อนุมัติระบบให้ (เอกสารตามข้อมูลของแต่ละจังหวัด) สามารถ

ดาวน์โหลดเอกสารได้ที่เว็บไซต์ <https://fdakorat.wordpress.com/> หรือ เข้ามารับเอกสารด้วยตัวท่านเอง



ภาพที่ 2 : ภาพการเข้าดาวน์โหลดเอกสารจากเว็บไซต์เพื่อยืนยันให้เจ้าหน้าที่เปิดสิทธิ์

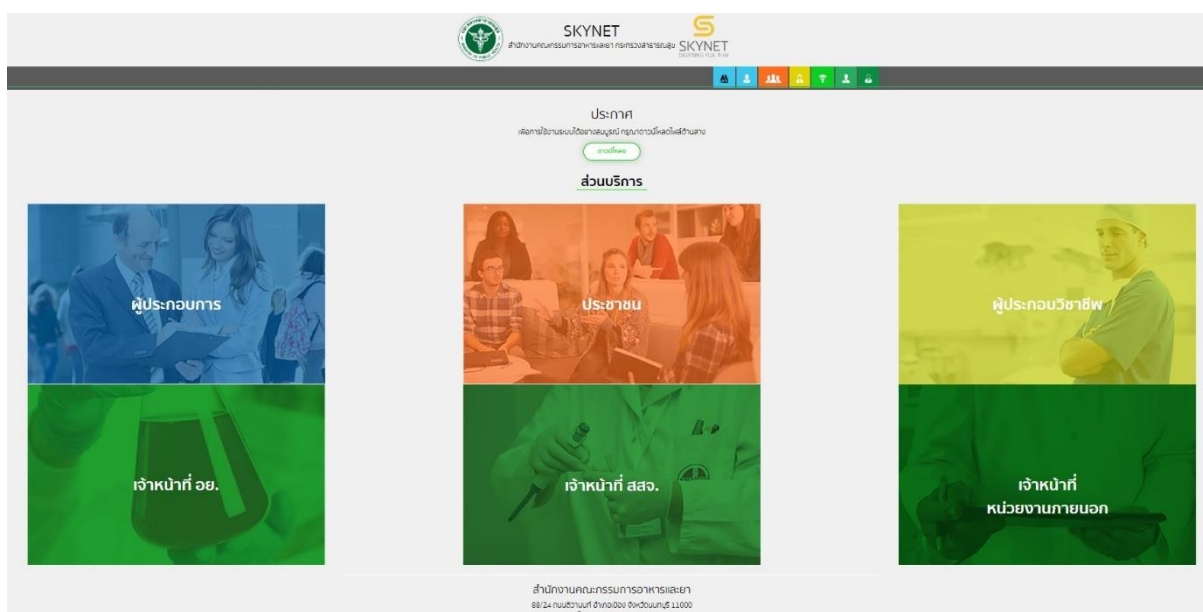
ขั้นตอนที่ 2 ติดตั้งโปรแกรมเพื่อเข้าใช้งานระบบ

2.1 Adobe Acrobat Reader DC

2.2 Font Pack

**** จำเป็นต้องเป็น Computer หรือ Notebook เท่านั้น และต้องเป็น Window 7 ขึ้นไปเท่านั้น ****

ขั้นตอนที่ 3 เลือกส่วนบริการ



ภาพที่ 3 : ภาพการเลือกใช้บริการในส่วนบริการของผู้ประกอบการ

ผู้ที่รับมอบอำนาจเข้าใช้งานระบบให้เลือกส่วนบริการเป็น "ผู้ประกอบการ" ซึ่งสามารถเลือกส่วนบริการได้จากทางด้านบน หรือส่วนบริการด้านล่าง (หากเป็นผู้รับอนุญาตหรือผู้ดำเนินการกิจการเอง ให้เลือกส่วนบริการเป็น "ประชาชน")

ขั้นตอนที่ 4 หน้าการเข้าสู่ระบบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

Digital ID

ลงชื่อเข้าใช้งาน

ระบบลงทะเบียนผู้ประกอบการ อย.

ข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน :

ระบบข้อมูลบัญชีผู้ใช้งาน / เลขประจำตัวประชาชน / อีเมล

รหัสผ่าน : ลืมรหัสผ่าน ?

ระบบรหัสผ่าน

เข้าสู่ระบบ

ยกเลิก

ลงทะเบียน

ภาพที่ 4 : ภาพการเข้าใช้งานด้วยการ Login

ผู้ประกอบการที่ดำเนินการมอบอำนาจเรียบร้อยแล้วสามารถเข้าใช้งานได้ โดยไปที่เว็บไซต์ privus.fda.moph.go.th และเลือกส่วนบริการของ “ผู้ประกอบการ” แล้วจึงดำเนินการ Login เข้าสู่ระบบ โดยใช้บัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่านที่ได้สมัครไว้แล้วในขั้นตอนที่ 1. หากลืมบัญชีผู้ใช้งานหรือรหัสผ่านโปรดติดต่อ 0 2612 6060 แล้วแจ้งว่า ลืมบัญชี/รหัสผ่านของ Digital ID



ภาพที่ 5 : ภาพเว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

(<https://www.fdakorat.wordpress.com>)

เว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา (One Stop Service Center) เป็นเว็บไซต์ที่รวมเอกสารและข้อมูลในด้านต่าง ๆ เพื่อใช้ทั้งในการ ขอใหม่/แก้ไข/แจ้งเลิก เป็นต้น และยังสามารถสืบค้นรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อให้ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนได้เข้ามาศึกษาหรือค้นหาข้อมูลเพิ่มเติม อีกทั้งเว็บไซต์ยังมีการแสดงโชว์ผลงานในแต่ละปีเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบ ในส่วนเว็บไซต์ศูนย์บริการฯ แบ่งหัวข้อหลักได้ 9 ส่วน คือ

1. หน้าแรก

จะแสดงข่าวสารหรือการอัปเดตสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงกฎหมายอัปเดตในแต่ละ พรบ. อีกด้วย

2. สำหรับผู้ประกอบการ

- จะแสดงหน้ารวมเอกสารชุดแบบฟอร์มคำขอต่างๆ
- การจองคิวออนไลน์
- ระบบติดตามสถานะคำขอ (e-tracking)
- การส่งเรื่องร้องเรียน ฯลฯ

3. สำหรับเจ้าหน้าที่

ในส่วนนี้จะแสดงชุดเอกสารทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ใช้เพื่อเป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบที่ รวมถึงข้อปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น

4. กฎหมาย & ค่าธรรมเนียม

จะเป็นหลักข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานหลักของหน่วยงานที่แสดงในแต่ละ พรบ.

5. การต่ออายุใบอนุญาตประจำปี

จะเป็นข่าวสารและเอกสารที่ใช้ในการยื่นคำขอต่ออายุประจำปี และมีแบบประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการพร้อมทั้งคำติชม เพื่อให้การพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

6. ANNUAL REPORT & DASHBOARD

จะแสดงสรุปผลงานในแต่ละปีงบประมาณที่เจ้าหน้าที่ในแต่ละ พรบ. ได้ดำเนินงาน อีกทั้งยังมี Data Dashboard ในการเก็บข้อมูลเพื่อแสดงผลให้เห็นเป็นภาพ และสามารถเรียกดูข้อมูลได้ง่ายขึ้น

7. FDAKORAT SMART DATA

จะเป็นหน้าต่างที่แสดงระบบการสืบค้นข้อมูลสถานที่ประกอบการด้านสุขภาพและสถานพยาบาลภายในจังหวัดนครราชสีมา

8. เกี่ยวกับเรา

ส่วนนี้จะแสดงโครงสร้างของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เพื่อให้ทราบเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแต่ละงาน

9. ติดต่อเรา

จะแสดงช่องทางการติดต่อและการเดินทางมารับบริการที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

ช่องทางการบริการผ่านโทรศัพท์



(GPS นำทาง คลิกที่นี่)

เปิดทำการ: จันทร์ - ศุกร์ เวลา 08:30 - 16:30 น. ไม่หยุดพักกลางวัน
(เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ที่อยู่: เลขที่ 255 หมู่ 11 ต.โคกกรวด อ.เมืองนครราชสีมา จ.นครราชสีมา 30280
โทรศัพท์: 044-465011-4 ต่อ 456 (ศูนย์ให้คำปรึกษา & เรื่องร้องเรียน ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ)
ต่อ 422 (ศูนย์ให้คำปรึกษา กฎหมาย & ภัยขง)

โทรสาร: 044-465021
อีเมล: fdakorat@hotmail.com
เว็บไซต์: fdakorat.wordpress.com



ภาพที่ 6 : ภาพช่องทางการติดต่อสำหรับผู้รับบริการผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์

ช่องทางการรับบริการผ่านโทรศัพท์ เรามีการสำรองเพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการไว้ถึง 2 คู่สาย คือ

1. เบอร์โทรศัพท์ **0 4446 5010-4 ต่อ 456** : ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (ONE STOP SERVICE CENTER)

จะเป็นการให้บริการในด้านของสถานที่ผลิตสถานพยาบาล, ร้านยา ฯลฯ รวมถึงกระบวนการให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการเข้ารับบริการ อีกทั้งยังมีบริการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อน ในด้านการบริโภคที่ไม่ถูกสุขลักษณะหรือผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามกฎหมายข้อบังคับที่ อย. กำหนดอีกด้วย

2. เบอร์โทรศัพท์ **0 4446 5010-4 ต่อ 422** : ศูนย์บริการกัญชากัญชา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา จะเป็นหมายเลขที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ วิธีขอปฏิบัติ ในการขออนุญาตปลูกหรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ กัญชง-กัญชา อีกทั้งยังให้บริการสำหรับ ผู้ที่ไม่มีข้อมูลความรู้ในเรื่องส่วนนี้เราจะมีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาได้ทุกระบวนการ

ช่องทางการบริการผ่าน E-mail & ไลน์



(GPS นำทาง คลิกที่นี่)

เปิดทำการ: จันทร์ – ศุกร์ เวลา 08:30 – 16:30 น. ไม่หยุดพักกลางวัน
(เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ที่อยู่ : เลขที่ 255 หมู่ 11 ต.โคกกรวด อ.เมืองนครราชสีมา จ.นครราชสีมา 30280
โทรศัพท์ : 044-465011-4 ต่อ 456 (ศูนย์ให้คำปรึกษา & เรื่องร้องเรียน ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ)
ต่อ 422 (ศูนย์ให้คำปรึกษา กัญชา & กัญชง)

โทรสาร : 044-465021
อีเมล : fdakorat@hotmail.com
เว็บไซต์ : fdakorat.wordpress.com

ภาพที่ 7 : ภาพช่องทางรับบริการผ่านทาง E-mail และบริการจัดส่งใบอนุญาต

ช่องทางการรับบริการผ่าน E-MAIL : FDAKORAT@HOTMAIL.COM

1. ขอคำปรึกษา/ แนะนำข้อมูล
2. ตรวจสอบเอกสาร
3. ยื่นคำขอรับผ่านช่องทาง E-MAIL
4. แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการรับบริการผ่าน ขนส่ง & ไปรษณีย์ :

- มีบริการจัดส่งใบอนุญาต สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองได้ ผ่านช่องทางไปรษณีย์ไทยโดย (ไม่มีการเก็บค่าธรรมเนียม) ในรูปแบบการส่ง EMS
- มีบริการจัดส่งใบอนุญาต สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการด้วยตนเองได้ ผ่านช่องทางขนส่งเอกชนโดย (เก็บค่าธรรมเนียม)

ช่องทางการบริการผ่าน LINE Official Account

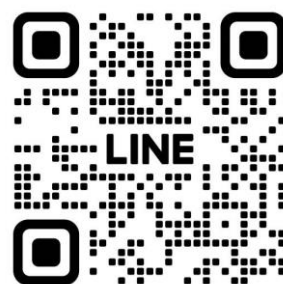
ในส่วนช่องทางการบริการผ่าน LINE OFFICIAL สำหรับให้บริการกับประชาชนในแต่ละพรบ. งานในส่วนนี้ เราได้มีการจัดทำขึ้นถึง 3 พรบ.งาน และ 1 จุดบริการ เพื่อให้ได้ความสะดวกสบาย ในการซักถามข้อสงสัย ในปัญหาและประเด็นต่างๆ เพื่อการเข้าถึงปัญหาของผู้ประกอบการและประชาชนให้มากที่สุด รวมถึงการทำงาน ที่รวดเร็ว กระชับ สะดวกต่อการเดินทาง และลดระยะเวลาการเดินทางมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบ สถานการณ์ดำเนินการของเอกสารที่ผู้ประกอบการยื่นเรื่องมาอีกด้วย



ID LINE : @998zexbz

การรับบริการ งานยา

- สอบถามข้อมูล
- แนะนำเอกสาร
- อัปเดตข่าวสารกฎหมาย



ID LINE : @290whdxp

การรับบริการ งานอาหาร

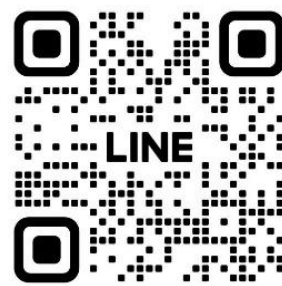
- สอบถามข้อมูล
- แนะนำเอกสาร
- อัปเดตข่าวสารกฎหมาย



ID LINE : @438ykuyz

การรับบริการ งานสถานพยาบาล

- สอบถามข้อมูล
- แนะนำเอกสาร
- อัปเดตข่าวสารกฎหมาย



ID LINE : @651ronkg

การรับบริการ

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

- สอบถามข้อมูล
- รับเรื่องราวร้องทุกข์
- แนะนำเอกสาร
- รับยื่นเอกสารบางรายการ
- อัปเดตข่าวสารกฎหมาย

ช่องทางบริการผ่าน e-Payment

การบริการผ่านช่องทาง e-Payment เรามีการบริการด้วยกัน 2 ส่วน คือ

1. การชำระผ่านระบบ e-Submission

ซึ่งในส่วนการชำระผ่านระบบ e-Submission นั้นจะเป็นระบบของทางส่วนกลาง อย. ที่หลังจากยื่นข้อมูลผ่านระบบเรียบร้อยแล้วต้องมีการชำระเงิน ผู้ประกอบการสามารถชำระผ่าน Internet Banking ได้ด้วยตนเอง ระบบจะคำนวณยอดเงินอัตโนมัติ ตามข้อกำหนดของ พรบ. นั้นๆ

ภาพที่ 8 : ภาพใบชำระเงินผ่านระบบ e-Submission

2. การชำระ e-Payment ผ่านงานการเงิน

ในส่วนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ได้มีบริการสแกนชำระเงิน สำหรับผู้ประกอบการที่ไม่พกเงินสด หรือสะดวกในการใช้ Internet Banking เพื่อชำระเงิน ทั้งนี้ งานการเงินยัง มีการออกบิลใบเสร็จชำระเงินเพื่อใช้เป็นหลักฐานการชำระเงินที่เรียบร้อยแล้ว



ภาพที่ 9 : ภาพการชำระเงินระบบ e-Payment ผ่านงานการเงิน

