

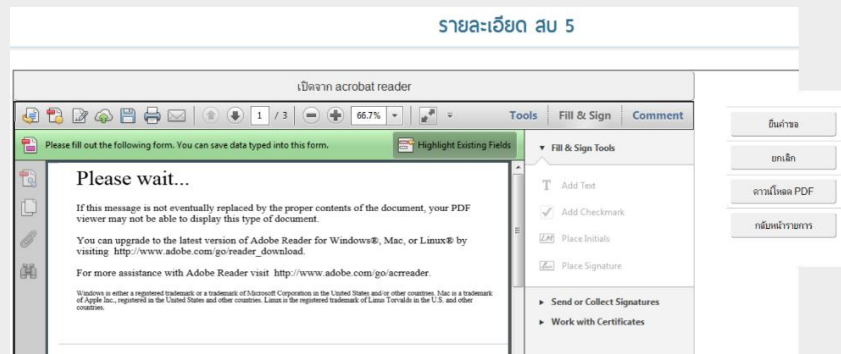
## คำถาม คำตอบ(Q&A) การใช้งานและการยื่นขออนุญาตผ่านระบบ e submission

Q&A แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) คำถามเกี่ยวกับการติดตั้งโปรแกรมที่จำเป็น 2) การลงทะเบียนและการเข้าใช้งาน 3) การใช้งานระบบ e-Submission

### ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ Application และการติดตั้งโปรแกรมที่จำเป็น

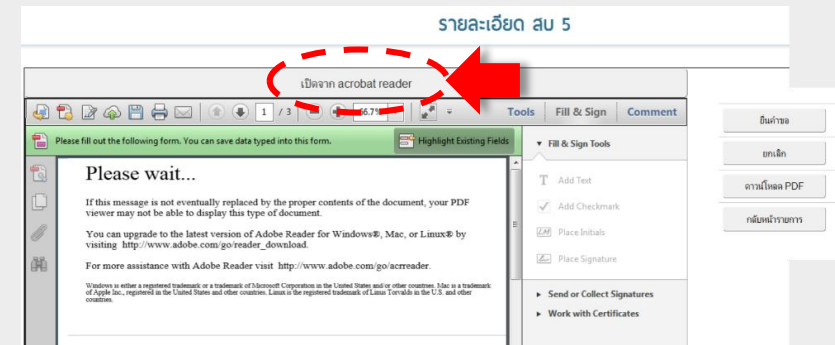
ที่	คำถาม	คำตอบ
1.	การยื่น คำขอตาง e Submission สามารถยื่นทาง Smart Phone ได้หรือไม่ ?	ยังไม่เปิดบริการให้ยื่นทาง Smart Phone สามารถยื่นได้ทาง PC, Note Book หรือ Tablet PC ที่ลงระบบปฏิบัติการ Windows เท่านั้น (ควรเป็น Window 7 ขึ้นไป)
2.	โปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้ในการยื่นคำขอมืออะไรบ้าง	มี 2 โปรแกรม ได้แก่ 1. เบราวเซอร์ Mozilla Firefox สามารถดาวน์โหลดได้ <a href="#">ที่นี่</a> 2. Adobe Acrobat Reader DC (ไม่สามารถติดบน Window XP) และเพื่อการแสดงผลที่สมบูรณ์ควรเลือกลง Font ที่รองรับภาษาไทย หรือดาวน์โหลด Font ไปติดตั้งเพิ่มเติมดังนี้ - FontPack ดาวน์โหลด <a href="#">ที่นี่</a> / Font TH-Sara bun ดาวน์โหลด <a href="#">ที่นี่</a>
3.	ไม่สามารถติดตั้งโปรแกรม Acrobat Reader DC ลงระบบปฏิบัติการ Windows ได้	ระบบปฏิบัติการ (Operating System :OS) การของเครื่องคอมพิวเตอร์ ไม่รองรับ ต้องใช้ระบบปฏิบัติการที่สูงกว่า Window XP ขึ้นไป
4.	สามารถใช้เบราว์เซอร์อื่น เช่น Internet Explore . Google Chrome หรือ Apple Safari (เบราว์เซอร์สำหรับเครื่อง Mac) กับระบบ e Submission ได้หรือไม่?	สามารถใช้ได้แต่แสดงผลไฟล์ pdf ไม่สมบูรณ์ เบราวเซอร์ที่รองรับแสดงผลได้ดีที่สุดสำหรับระบบ e-submission ได้แก่ Mozilla Firefox คู่มือการตั้งค่า Firefox : สามารถดาวน์โหลดได้ <a href="#">ที่นี่</a>

5. เบราร์เซอร์ แสดงผลไม่แสดงผลไฟล์ pdf ดังภาพ



สาเหตุ : ไม่ได้ใช้เบราว์เซอร์ Mozilla Firefox ในการทำงาน หรือยังไม่ได้ตั้งค่า Firefox ให้แสดงผล pdf สามารถแก้ไขได้โดย

1. ใช้ เบราร์เซอร์ Mozilla Firefox และตั้งค่าการแสดงผลตามคู่มือการตั้งค่า Firefox หรือ
2. Click ที่ คำสั่ง “เปิดจาก Acrobat Reader” ระบบจะทำการเปิดไฟล์ pdf โดยตรงจากเครื่องของท่าน ดังภาพ



6. ไม่พบ plugin Acrobat ในเบราว์เซอร์ Mozilla Firefox (สำหรับตั้งค่าการแสดงผล)

สาเหตุ : เกิดจากลำดับในการติดตั้งโปรแกรมไม่ถูกต้อง เช่น ติดตั้ง Acrobat Reader ก่อนติดตั้ง Mozilla Firefox

ลำดับที่ถูกต้องในการติดตั้งโปรแกรม คือ

- 1) ติดตั้ง เบราร์เซอร์ Mozilla Firefox
- 2) ติดตั้งโปรแกรม Acrobat Reader version 10 ขึ้นไป (หากสามารถติดตั้งได้ แนะนำให้ติดตั้ง Acrobat Reader DC)
- 3) ติดตั้ง Font TH-Sara bun และ FontPack

ที่	คำถาม	คำตอบ
7.	ไฟล์คำขอ pdf หรือ ไฟล์คำขอที่ได้รับการอนุมัติ แสดงตัวอักษรไม่สมบูรณ์ ขนาดเล็กใหญ่ไม่เท่ากัน อักษรตกหล่น พิมพ์ออกมาไม่พอดีหน้ากระดาษ เกิดจากอะไร จะแก้ไขอย่างไร	<p>1. เกิดจากการเปิดไฟล์ pdf ด้วยโปรแกรมอื่นที่ไม่ใช่ Adobe เช่น Foxit Reader, PDF Architect เป็นต้น ต้องใช้ Acrobat Reader version 10 ขึ้นไป หรือ Acrobat Reader DC</p> <p>2. กรณีที่เปิดด้วย Acrobat Reader แล้วยังคงพบตัวอักษรตกหล่นหรือขนาดไม่สม่ำเสมอ เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ยังไม่ได้ติดตั้งฟอนต์(Font) TH-Sara bun ดาวน์โหลด Font ไปติดตั้งเพิ่มเติม ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- FontPack ดาวน์โหลด <a href="#">ที่นี่</a></li> <li>- Font TH-Sara bun ดาวน์โหลด <a href="#">ที่นี่</a></li> </ul>

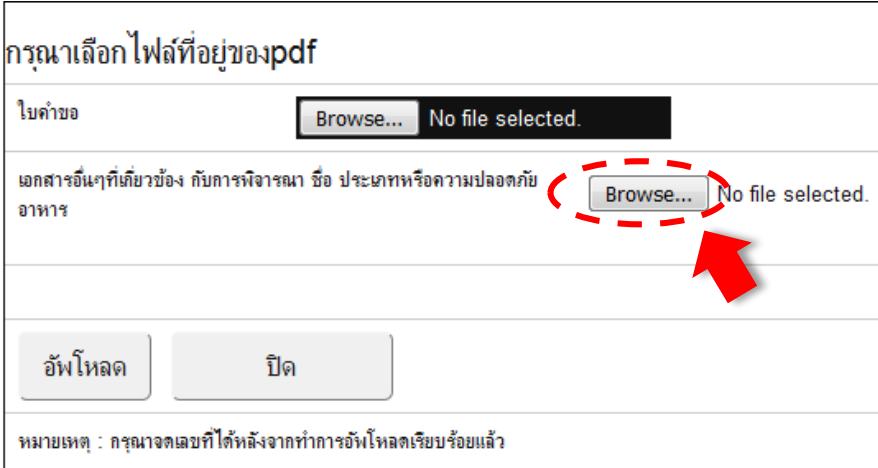
## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการลงทะเบียน(open ID) และการเข้าใช้งาน

ที่	คำถาม	คำตอบ
1.	ทำอะไรถึงจะสามารถเข้าใช้งานในระบบ E-Submission ได้ ?	มี 2 กระบวนการที่ต้องดำเนินการ 1. ต้องสร้าง “บัญชีผู้ใช้งาน”(User Account) สำหรับเข้าใช้งาน สามารถดำเนินการสร้างได้ที่ สำนักงานรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) <a href="http://www.ega.or.th">www.ega.or.th</a> (คู่มือสมัคร Open ID : สามารถดาวน์โหลดได้ ที่นี่) 2. ต้องมีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบอาหาร โดยยื่นเอกสารแจ้งความจำนงได้ที่สำนักอาหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ห้อง 325 จึงจะสามารถเข้าไปใช้งานในระบบงานด้านอาหารได้
2.	สามารถขอ Username และ Password เพื่อ Login เข้าสู่ระบบ e Submission ที่ไหน ?	การสร้างบัญชีผู้ใช้งานและการกำหนดรหัสผ่าน สามารถดำเนินการได้ที่ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) [www.egov.go.th] หากมีปัญหาในการสมัครเพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้งาน โปรดติดต่อ <a href="mailto:contact@ega.or.th">contact@ega.or.th</a> หรือโทร (+66) 0 2612 6000 โดยแจ้งว่ามีปัญหาในการขอ Open ID
3.	Login เข้าสู่ระบบ e submission ด้วย Open ID ที่สมัครกับทาง สรอ. แล้ว แต่ระบบแจ้งว่า ไม่มีข้อมูลการมอบอำนาจ ต้องดำเนินการอย่างไร	ต้องติดต่อแจ้งสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบระบบงานนั้นๆ เช่น ระบบอาหารติดต่อสำนักอาหาร ห้อง 325 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเปิดสิทธิ์
4.	กรณีเป็นเจ้าของกิจการหรือผู้มีอำนาจลงนาม และบัญชี Open ID แล้ว สามารถเข้าใช้ระบบ e submission ได้เลยหรือไม่ ?	ต้องเตรียมเอกสารหลักฐาน เช่น บัตรประชาชน ที่แสดงว่าท่านเป็นผู้มีอำนาจจริง มาแจ้งสิทธิ์การเข้าใช้กับเจ้าหน้าที่ที่สำนักอาหาร ห้อง 325 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเปิดสิทธิ์

ที่	คำถาม	คำตอบ
5.	สิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบหรือการมอบอำนาจให้เข้าใช้ระบบ e submission สามารถมีสิทธิ์เข้าใช้หรือมอบอำนาจให้เข้าใช้ได้นานเท่าไร ?	ไม่เกิน 1 ปี เมื่อครบ 1 ปี ต้องดำเนินการแจ้งสิทธิ์ในการเข้าใช้ระบบอีกครั้ง เพื่อเป็นการอัปเดตสิทธิ์ของผู้ใช้ระบบ
6.	ต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้ยื่น เช่น e mail เพื่อใช้ติดต่อ ต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงที่ใด ?	สามารถ login เข้าไปแก้ไขในระบบ ระบบยืนยันตัวบุคคลกลาง (Open ID Service) ของ สรอ. ได้โดยตรง

**ส่วนที่ 3** คำถามเกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Submission ด้านอาหาร (ยื่น สบ.5 ปกติ)

ที่	คำถาม	คำตอบ
1	กรณีพบข้อมูลที่ติดมากับไฟล์คำขอ ไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่ตรงกับที่อยู่ในใบอนุญาต เช่น สถานที่ตั้ง เบอร์โทรศัพท์ ฯลฯ จะต้องแก้ไขอย่างไร	ติดต่อโดยตรงกับหน่วยงานที่ทำหน้าที่ออกใบอนุญาต ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด(สสจ.)
2	สามารถเปลี่ยนชื่อไฟล์คำขอเพื่อให้จำง่ายได้หรือไม่	สามารถเปลี่ยนชื่อไฟล์ได้
3	กรณีที่ต้องการยื่นอาหารประเภทเดิม ผู้ยื่นคนเดิม สถานที่เดิม จะสามารถใช้ไฟล์ที่ดาวโหลดมาแล้ว สามารถใช้ไฟล์เดิมมายื่นขอผลิตภัณฑ์อื่นได้หรือไม่	กรณีอาหารประเภทเดิม ผู้ยื่น และสถานที่ผลิตเดิม สามารถใช้ไฟล์ดังกล่าวเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผลิตภัณฑ์ใหม่แล้วนำมายื่นได้ จนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์ม จะไม่สามารถใช้ไฟล์เดิมได้ต้องดาวโหลดไฟล์ใหม่
4	สามารถยื่นได้ครั้งละกี่รายการ/คำขอ	ระบบ e submission ไม่จำกัดจำนวนคำขอ สามารถยื่นได้ครั้งละ 1 ผลิตภัณฑ์ (1 คำขอ/1 เลขสารบบ)
5	ไม่สามารถ upload ไฟล์คำขอ เข้าระบบได้	<p>ในเบื้องต้นขอให้ตรวจสอบก่อนว่า ไฟล์คำขอที่ upload นั้น กรอกข้อมูลครบถ้วนหรือไม่, ประเภทอาหารที่ต้องการยื่นตรงกับช่องทาง upload หรือไม่, เอกสารแนบครบถ้วนหรือไม่</p> <p><i>สาเหตุหลักๆ ที่พบมี ดังนี้</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เกิดจากการกรอกข้อมูลที่สำคัญไม่ครบถ้วน กรณีนี้ระบบจะมี pop up ข้อความแจ้งเตือนให้ทราบ</li> <li>2. อัปโหลดไฟล์ไม่ตรงกับประเภทอาหารที่ดาวโหลด</li> <li>3. เกิดจากการพยายามตัดแปลงไฟล์คำขอ เช่น การ save as ให้อยู่ในรูปแบบอื่น, การ Edit Form หรือการใช้ไฟล์ที่สร้างขึ้นโดยไม่ได้ดาวโหลดจากระบบ</li> </ol>

ที่	คำถาม	คำตอบ
6	กรณีการขออนุญาตนำเข้า เมื่อกรอกข้อมูลใบ certificate พร้อมกับ อัฟโหลด ข้อมูลแล้ว ต้องรอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรือไม่	เมื่ออัฟโหลดไฟล์ข้อมูลของใบ cer. พร้อมกับแนบไฟล์ใบ certificate เข้าระบบแล้ว ระบบจะออกเลข Ref cer ให้ทันที เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบตอนยื่นขออนุญาตนำเข้า
7	เมื่อยืนยันยื่นคำขอเข้าระบบแล้ว จะสามารถแก้ไขหรือยื่นข้อมูลเพิ่มเติมได้หรือไม่	เมื่อระบบรับคำขอแล้วจะไม่สามารถแก้ไขหรือยื่นข้อมูลใดๆเพิ่มเติมได้ แต่สามารถยกเลิกคำขอนั้นๆได้ โดยระบบจะยังเก็บข้อมูลการยื่นนั้นๆไว้ เพื่อใช้เป็นข้อมูล
8	มีช่องทางชี้แจงหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาให้กับเจ้าหน้าที่หรือไม่ ทางใดบ้าง	<p>ในขั้นตอนการยื่นจะมีช่องไฟล์แนบเอกสารอื่นๆ ซึ่งสามารถแนบเอกสารประกอบหรือ คำชี้แจงให้กับเจ้าหน้าที่ได้ เช่น ไฟล์ word pdf</p> 
9	ต้องแนบใบอนุญาต ขณะยื่น สป.5 อีกหรือไม่	ไม่จำเป็นต้องแนบใบอนุญาต เนื่องจากระบบสามารถตรวจสอบสถานะ และเรียกข้อมูลใบอนุญาต ประเภทอาหารที่ได้รับอนุญาตได้

ที่	คำถาม	คำตอบ
10	จำกัดขนาดของไฟล์แนบหรือไม่ ควรมีขนาดเท่าไร	มีการจำกัดขนาดของไฟล์ไว้ ควรมีขนาดที่เหมาะสมไม่ใหญ่จนเกินไปสามารถอ่านได้ชัดเจน กรณีทำการสแกน เช่น ใบ certificate ควรตั้งค่าขนาดสแกนไว้เท่ากับกระดาษ A4 ความละเอียด 96 ถึง 150 dpi ก็เพียงพอ และบันทึกในรูปแบบบีบอัด เช่น .jpg เป็นต้น
11	จะสามารถติดตามสถานะคำขอที่อยู่ระหว่างพิจารณาหรือตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการอนุมัติแล้วได้ที่ใด?	กรณีติดตามสถานะคำขอ หากยื่นผ่านระบบ e submission ได้ในระบบ
12	<p>กรณีที่ผู้มีอำนาจของบริษัทได้มอบอำนาจให้พนักงาน 2 คน เป็นผู้มีอำนาจในการยื่นผ่านระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มีอำนาจสามารถเห็นสถานะคำขอของพนักงานทั้ง 2 คน ได้ทั้งหมดหรือไม่</li> <li>- พนักงาน ทั้ง 2 คนของบริษัท จะเห็นเฉพาะคำขอที่ตนเองยื่น หรือจะเห็นคำขออื่นที่ผู้อื่นยื่นในนามบริษัททั้งหมด</li> </ul>	ขณะนี้หากมีสิทธิ์เข้าระบบจะสามารถเห็นคำขอและสืบค้นผลิตภัณฑ์ตามที่ได้รับมอบอำนาจทั้งหมด
13	หากเจ้าหน้าที่มีข้อสงสัยหรือมีจุดที่ต้องแก้ไข จะมีการสอบถาม หรือสามารถส่งเอกสารให้ชี้แจงเพิ่มเติมหรือ ขอแก้ไขในระหว่างนั้นได้หรือไม่	กรณีข้อมูลไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถพิจารณาได้ จะคืนคำขอพร้อมกับชี้แจงเหตุผลในการคืนคำขอ โดยจะแจ้งไปทาง email (e mail ที่ใช้สมัคร open ID) <b>ข้อแนะนำ</b> ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการพิจารณา ท่านสามารถโหลดไฟล์ที่ถูกคืนคำขอแล้วนำมาแก้ไขให้ถูกต้องและอัปโหลดเข้าระบบอีกครั้ง เจ้าหน้าที่ผู้พิจารณาจะเห็นหมายเหตุที่คืนคำขอในครั้งก่อนหน้า เพื่อประกอบการพิจารณา