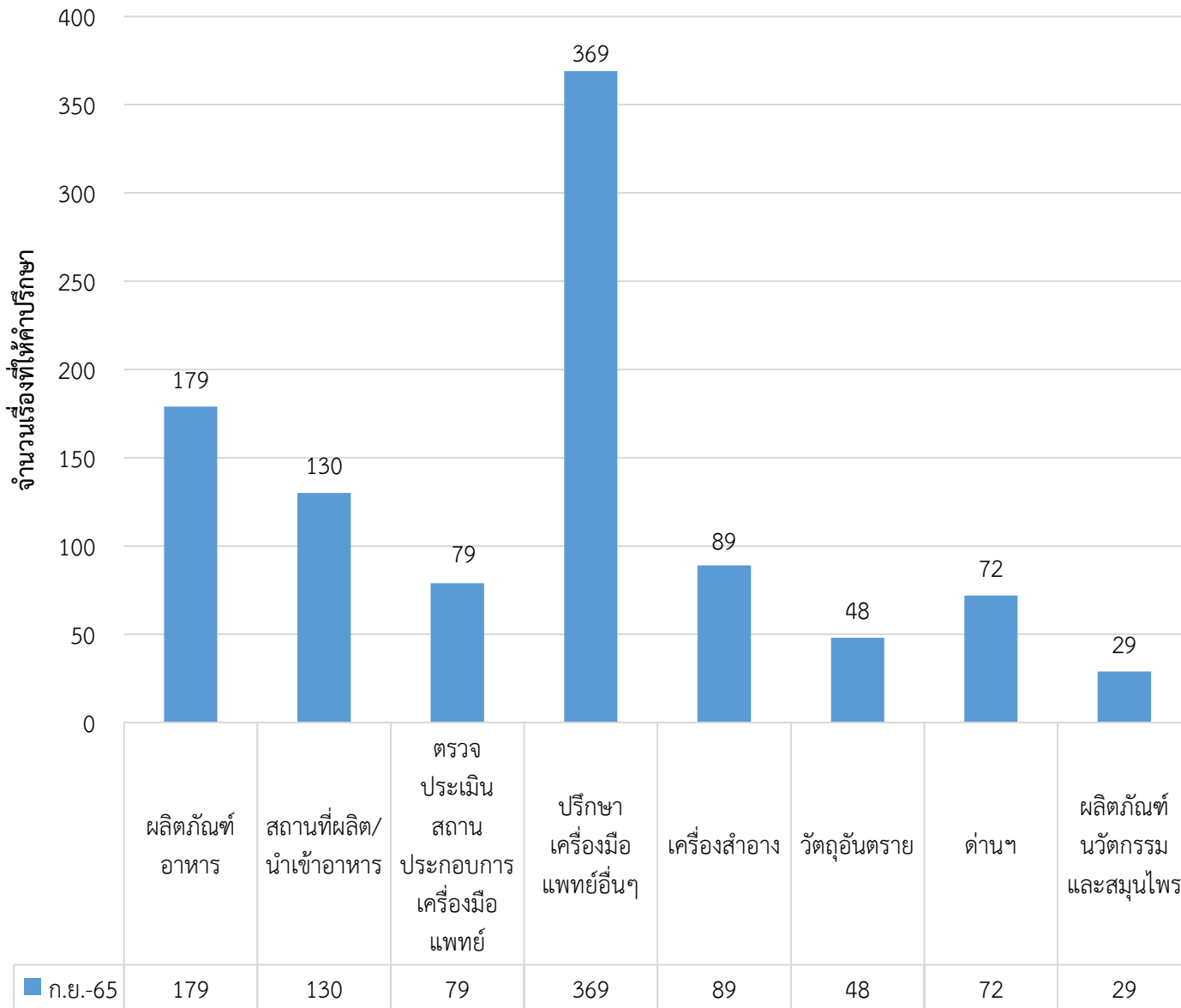


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน กันยายน 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน กันยายน 2565 รวม 995 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

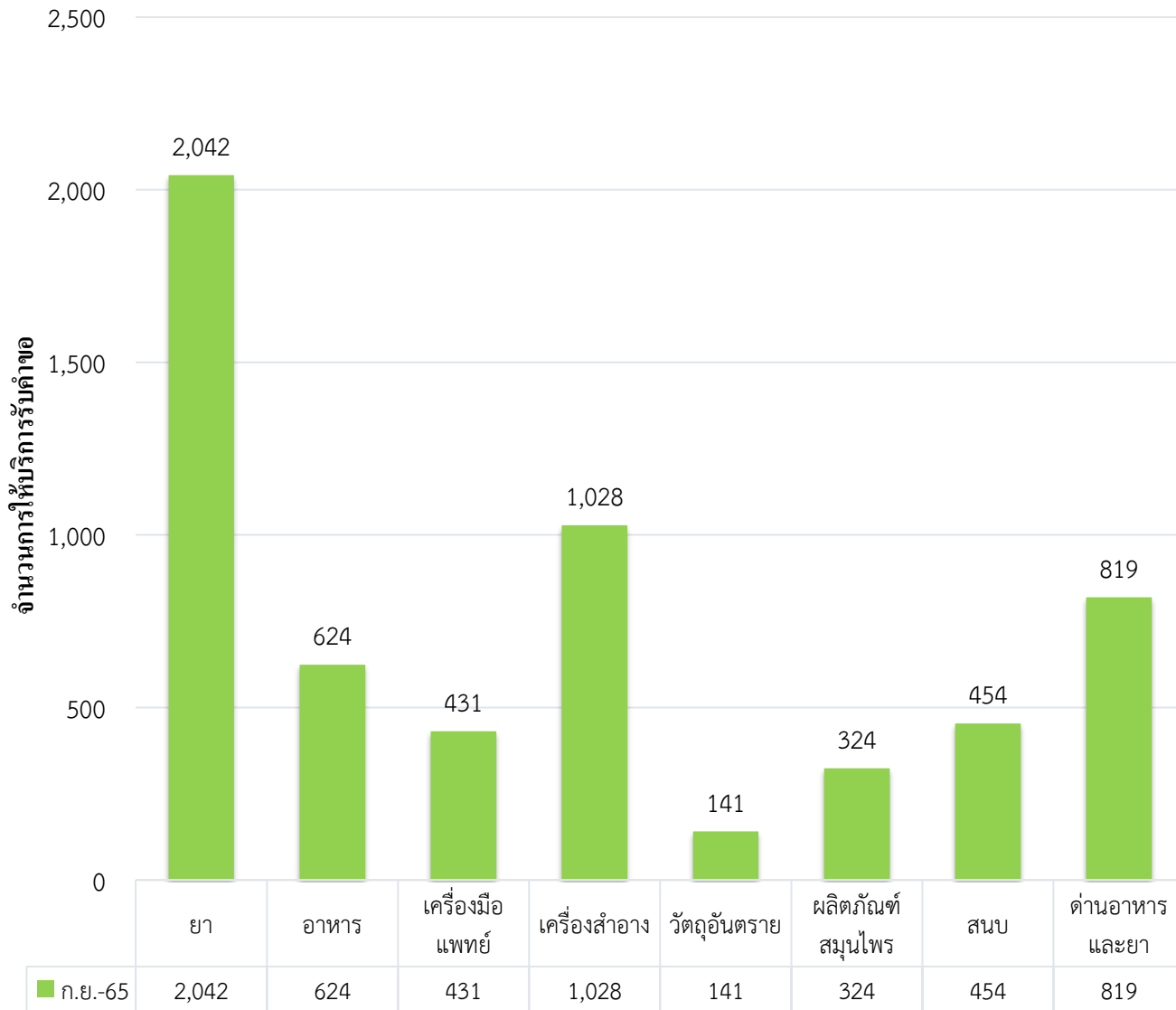
ระหว่างเดือน สิงหาคม และเดือน กันยายน 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน กันยายน 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน สิงหาคม 2565 จำนวน 33 เรื่อง คิดเป็น 3.43%

ประเภทงาน	สิงหาคม 2565	กันยายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	194	179	ลดลง 7.73%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	138	130	ลดลง 5.79%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	68	79	เพิ่มขึ้น 16.17%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	310	369	เพิ่มขึ้น 19.03%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	98	89	ลดลง 9.18%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	34	48	เพิ่มขึ้น 41.17%
ปรึกษาด้านๆ	84	72	ลดลง 14.28%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	36	29	ลดลง 19.44%
รวม	962	995	เพิ่มขึ้น 3.43%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กันยายน 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กันยายน 2565 รวม 5,863 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน สิงหาคม และเดือน กันยายน 2565

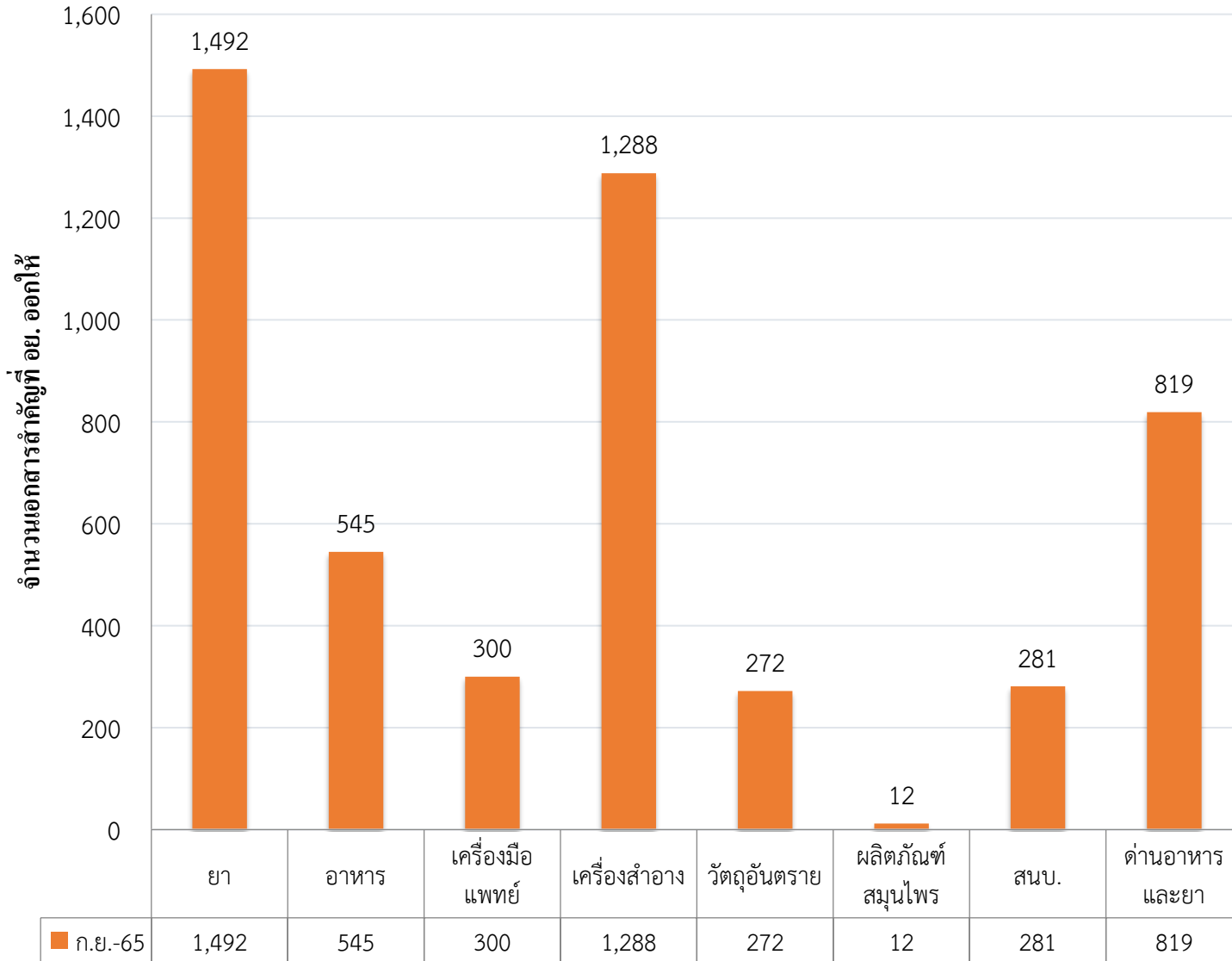
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน กันยายน 2565 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน กันยายน 2565 จำนวน 10 เรื่อง คิดเป็น 44.47% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ ลดลง 167 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 26.89% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขออนุญาตผลิต/นำหรือส่งยาตัวอย่างเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อการขึ้นทะเบียนตำรับยาแผนโบราณสำหรับสัตว์ (ย.บ.8)
2. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ลดลง 83 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 20.39% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร

หน่วยงาน	สิงหาคม 2565	กันยายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,999	2,042	เพิ่มขึ้น 2.15%
อาหาร	637	624	ลดลง 2.04%
เครื่องมือแพทย์	392	431	เพิ่มขึ้น 9.94%
เครื่องสำอาง	1,041	1,028	ลดลง 1.24%
วัตถุอันตราย	121	141	เพิ่มขึ้น 16.52%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	407	324	ลดลง 20.39%
สนบ.	621	454	ลดลง 26.89%
ด้านอาหารและยา	655	819	เพิ่มขึ้น 25.03%
รวม	5,873	5,863	ลดลง 0.17%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ (รับที่ Smart Counter) ณ OSSC เดือน กันยายน 2565

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน กันยายน 2565 รวม 5,009 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

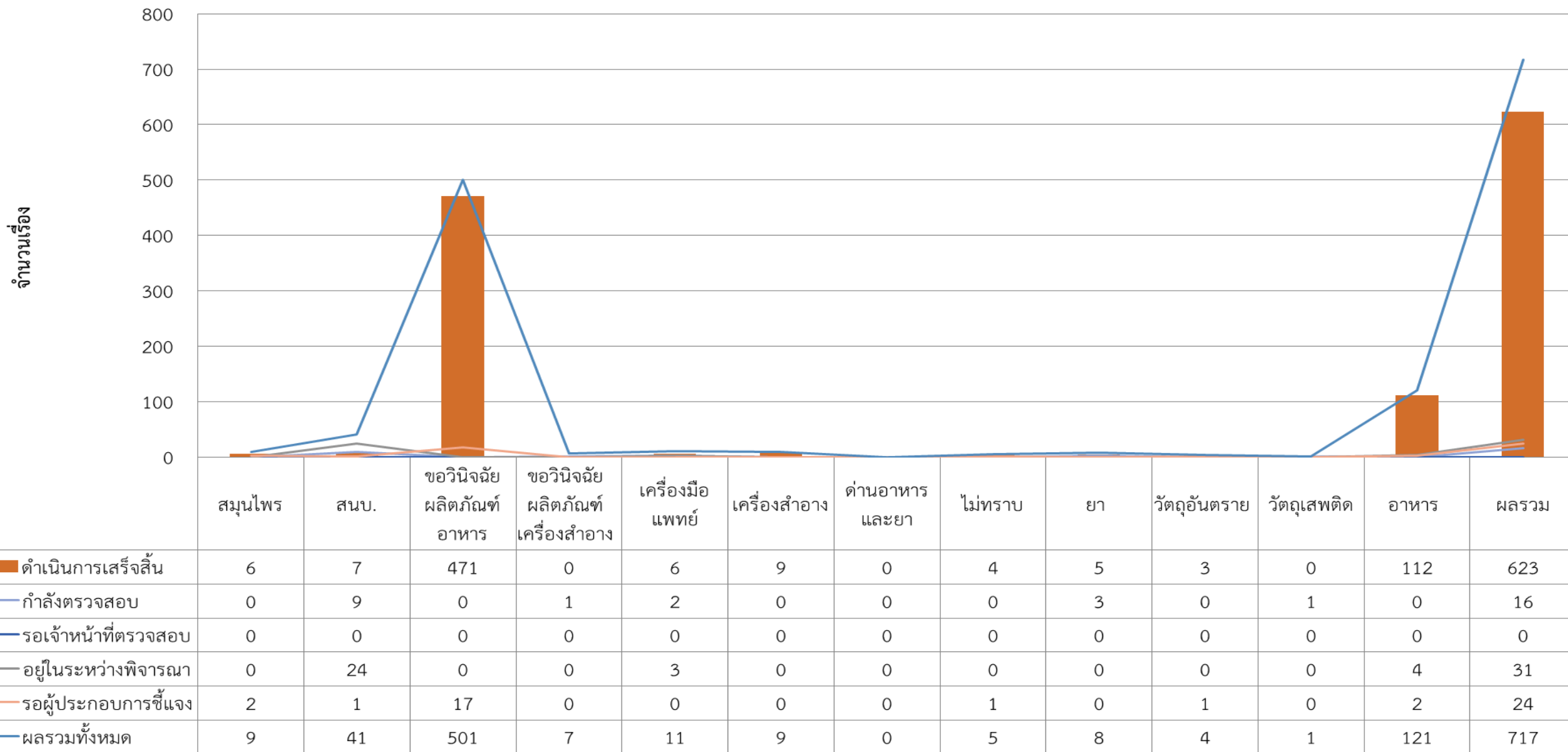
ระหว่างเดือน สิงหาคม และเดือน กันยายน 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน กันยายน 2565 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน สิงหาคม 2565 จำนวน 160 เรื่อง คิดเป็น 3.09%

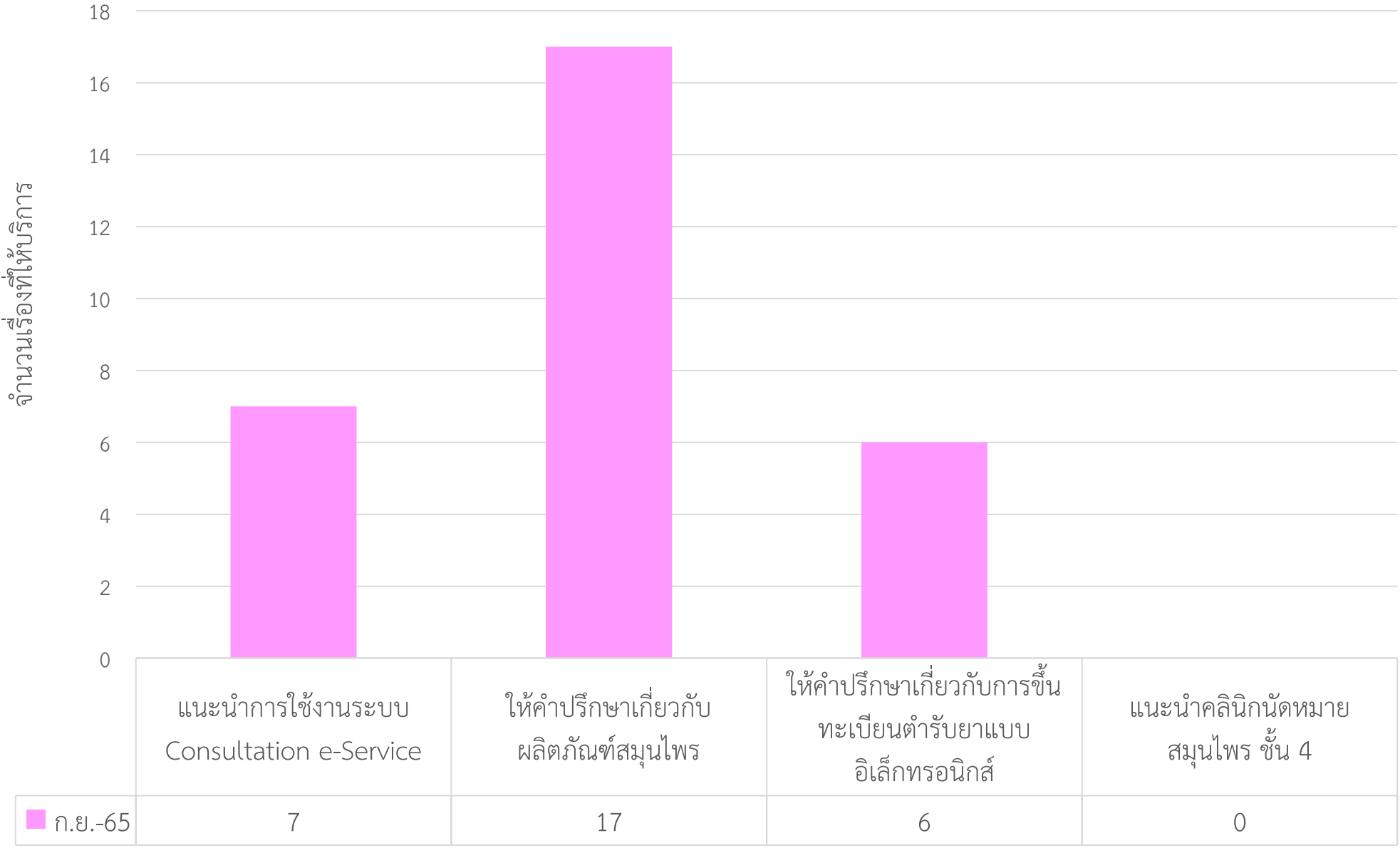
หน่วยงาน	สิงหาคม 2565	กันยายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,596	1,492	ลดลง 6.51%
อาหาร	635	545	ลดลง 14.17%
เครื่องมือแพทย์	287	300	เพิ่มขึ้น 4.52%
เครื่องสำอาง	1,387	1,288	ลดลง 7.13%
วัตถุอันตราย	211	272	เพิ่มขึ้น 28.90%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	15	12	ลดลง 20.00%
สนบ.	383	281	ลดลง 26.63%
ด้านอาหารและยา	655	819	เพิ่มขึ้น 25.03%
รวม	5,169	5,009	ลดลง 3.09%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน กันยายน 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-30 กันยายน 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 717 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



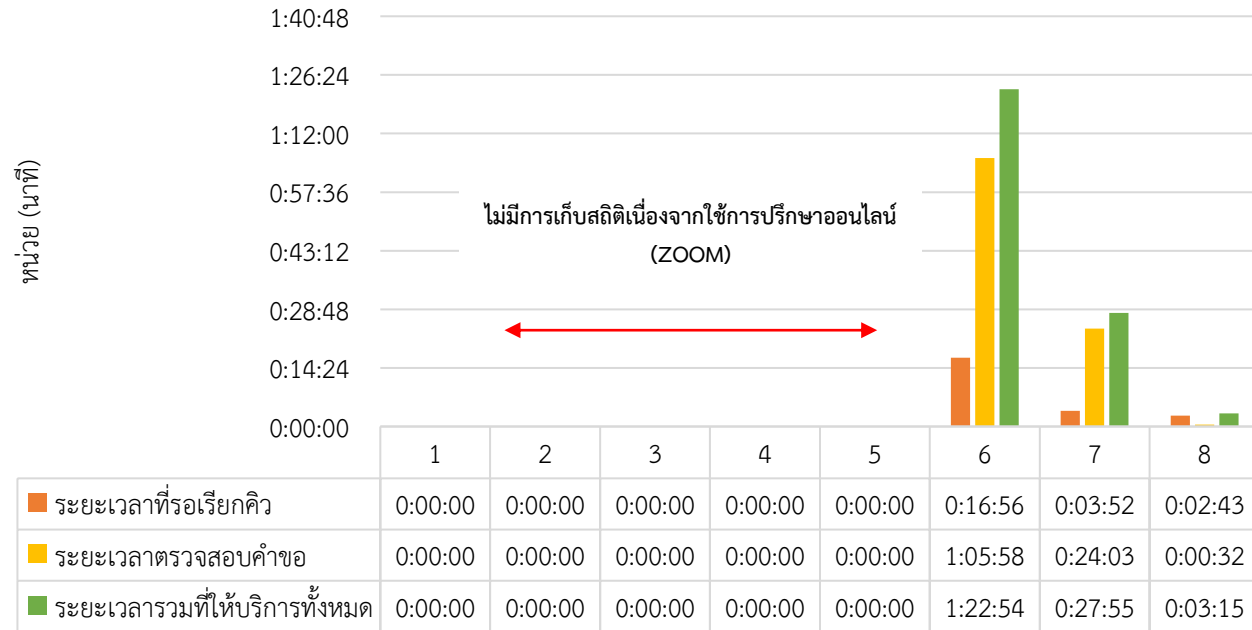
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน กันยายน 2565



รวมให้บริการทั้งสิ้น 30 เรื่อง

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน กันยายน 2565

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	ส.ค.65	ก.ย.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ส.ค.65	ก.ย.65
1. ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
2. ปรึกษาสถานที่ผลิตนำเข้าอาหาร	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
3. ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
4. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุดิบสัตว์	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
5. ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
6. ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:22:13	0:16:56	1:18:51	1:05:58	1:41:04	1:22:54
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:02:53	0:03:52 ↑	0:27:53	0:24:03	0:30:46	0:27:55
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:04:09	0:02:43	0:00:08	0:00:32	0:04:17	0:03:15

ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM ในส่วนของการปรึกษาของลำดับที่ 1-5 จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ (ยกเว้นช่องบริการ ปรึกษาตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ และปรึกษาด้านอาหารและยา ในลำดับที่ 6-8 จะยังมีการให้บริการแบบเจ้าหน้าที่นั่งปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการฯ)

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน สิงหาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน กันยายน 2565

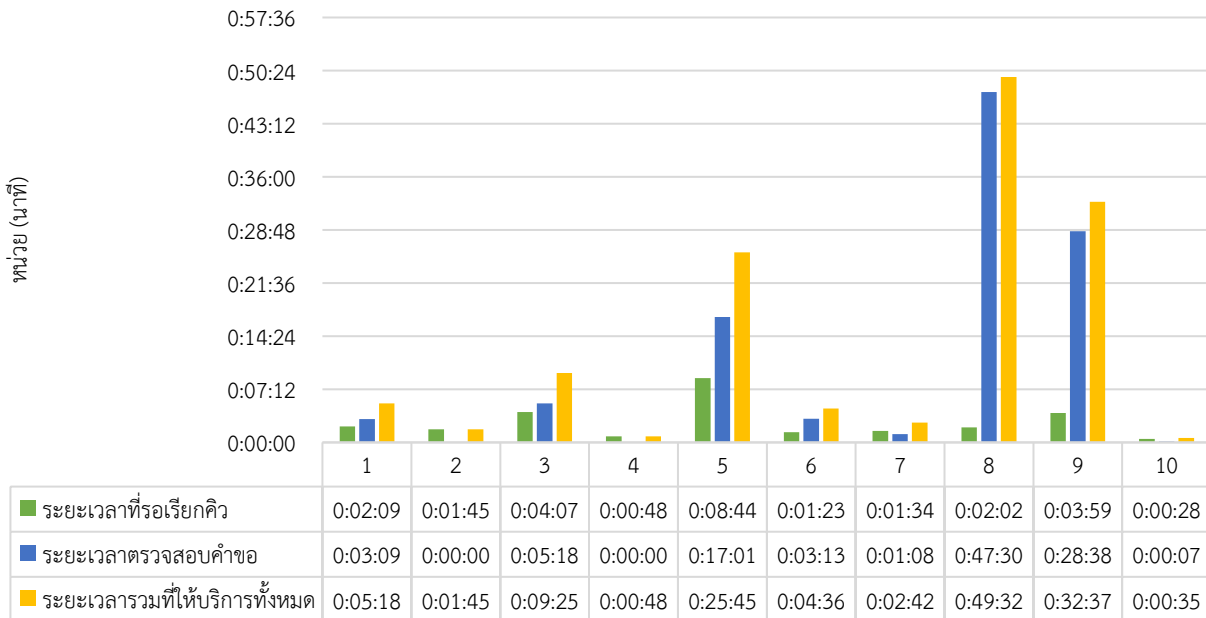
- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 57 คิว คิดเป็น 12.36%
- จำนวน **คำขอ เพิ่มขึ้น** 58 คำขอ คิดเป็น 12.55%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

ข้อ 7 ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน กันยายน 2565

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด	
	ส.ค.65	ก.ย.65	ส.ค.65	ก.ย.65	ส.ค.65	ก.ย.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สลบ.	0:02:06	0:02:09	0:03:02	0:03:09	0:05:08	0:05:18
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:01:50	0:01:45	0:00:00	0:00:00	0:01:50	0:01:45
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:03:14	0:04:07 ↑	0:05:01	0:05:18	0:08:15	0:09:25 ↑
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:00:39	0:00:48	0:00:02	0:00:00	0:00:41	0:00:48
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:08:39	0:08:44	0:16:25	0:17:01 ↑	0:25:04	0:25:45
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:37	0:01:23	0:03:46	0:03:13	0:05:23	0:04:36
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง,วัตถุอันตราย,จดแจ้ง,อื่นๆ	0:01:48	0:01:34	0:00:34	0:01:08 ↑	0:02:22	0:02:42
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:01:46	0:02:02 ↑	0:32:27	0:47:30 ↑	0:34:13	0:49:32 ↑
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:05:04	0:03:59	0:23:54	0:28:38 ↑	0:28:58	0:32:37 ↑
10. ชำระเงิน	0:00:56	0:00:28	0:00:40	0:00:07	0:01:36	0:00:35

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

★ เนื่องจากในเดือน กรกฎาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน สิงหาคม 2565

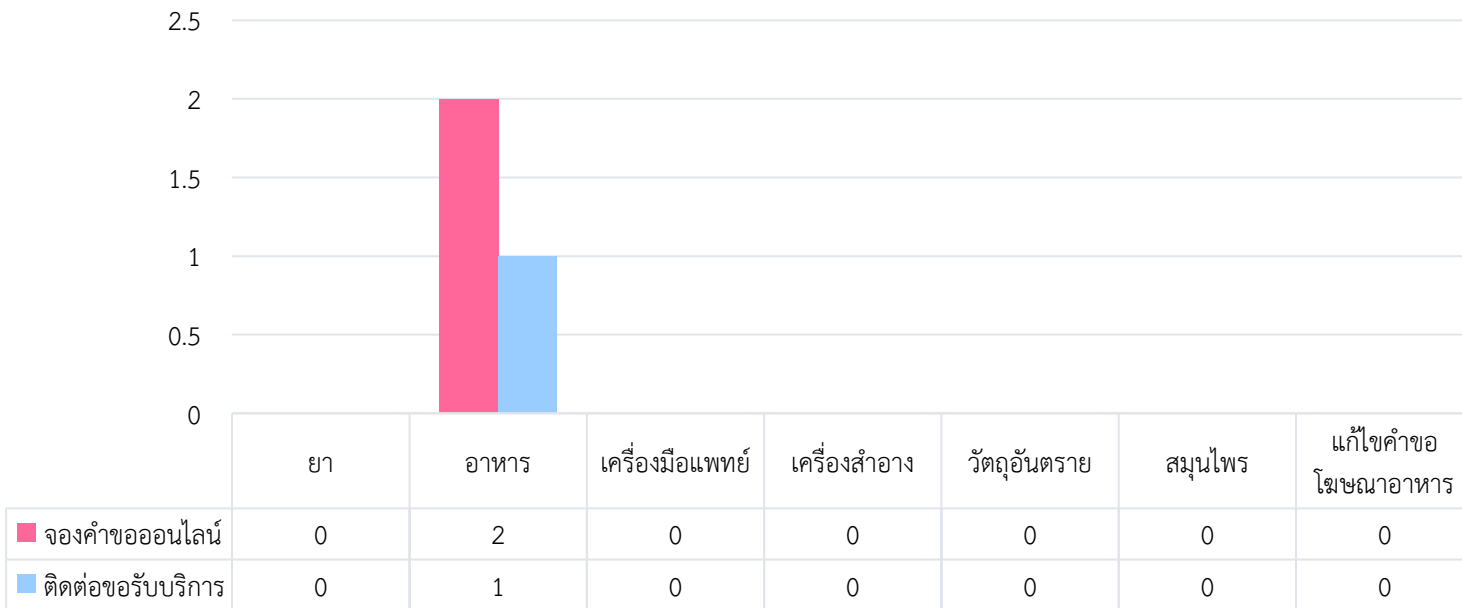
- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 1,686 คิว คิดเป็น 32.04%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 2,452 คำขอ คิดเป็น 25.09%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ข้อ 3 ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว , ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ข้อ 5 ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ข้อ 7 ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง,วัตถุอันตราย,จดแจ้ง,อื่นๆ ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ข้อ 8 ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว , ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา, *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 2-15 นาที
- ข้อ 9 ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา, *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 4-5 นาที

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กันยายน 2565

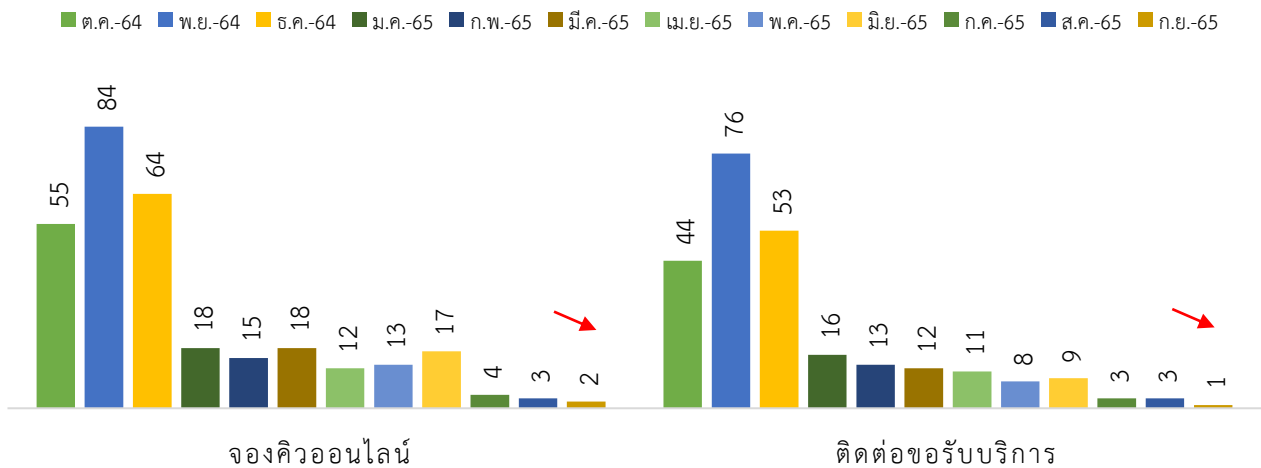
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



จำนวนการนัดหมายเพื่อยื่นคำขอมีปริมาณลดลงเนื่องจาก อย. ให้บริการการยื่นคำขออนไลน์ ผ่านระบบ e-Submission จึงมีผู้รับบริการที่ยื่นคำขอแบบ Walk-in ลดลง

อีกทั้ง ศูนย์บริการฯ ยังมีการให้บริการรับคำขอผ่านช่องทางการส่งเอกสารคำขอทางไปรษณีย์ด้วย จึงทำให้ปริมาณผู้รับบริการที่ OSSC ลดลง และทำให้ไม่มีการแออัดในพื้นที่การให้บริการ

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์
 ↑ ลดลง 1 คำขอ หรือคิดเป็น 33%

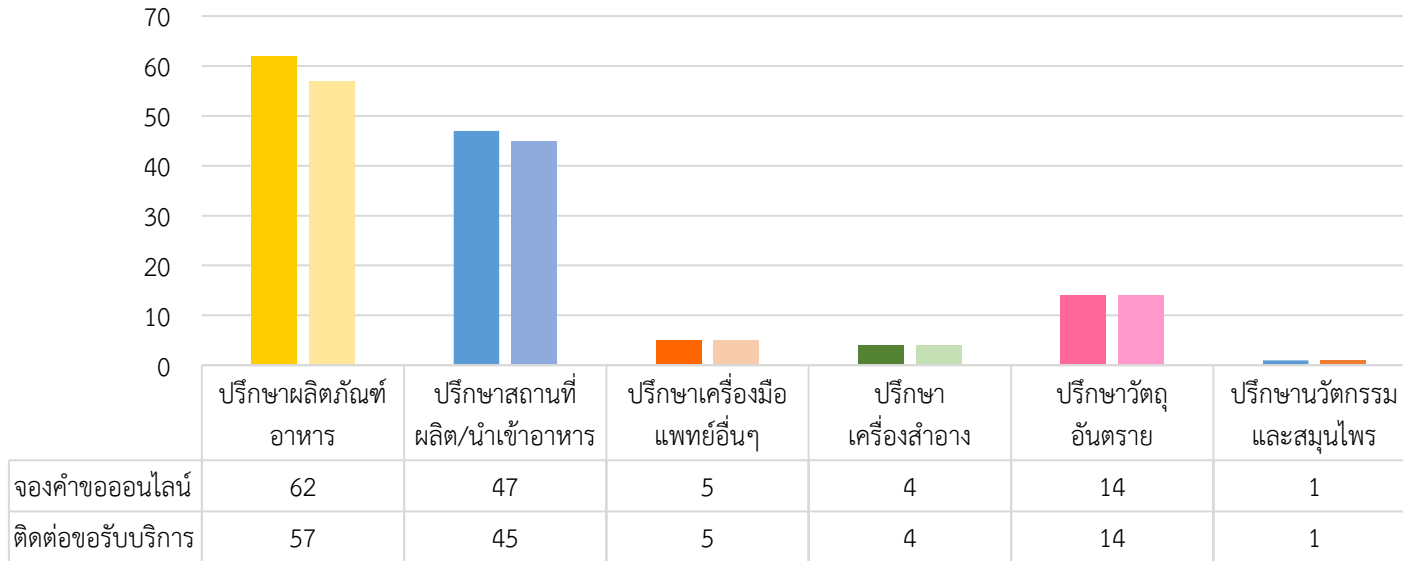
คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย
 ↑ ลดลง 2 คำขอ หรือคิดเป็น 66 %

คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย
 ไม่มาตามนัด 1 คำขอ



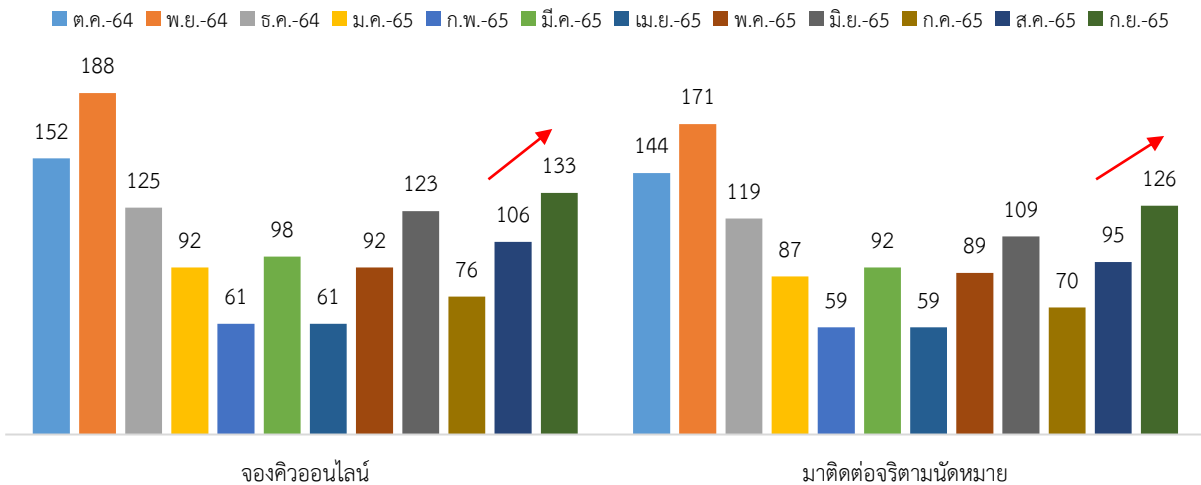
สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กันยายน 2565

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ปรึกษา	คำขอที่จอง คิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อ ตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับ บริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	62	57	5
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	47	45	2
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	5	5	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	4	4	0
ปรึกษาวัตุดิบอันตราย	14	14	0
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	1	1	0
รวม	133	126	7

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง กันยายน 2565



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้าเพื่อขอรับคำปรึกษา

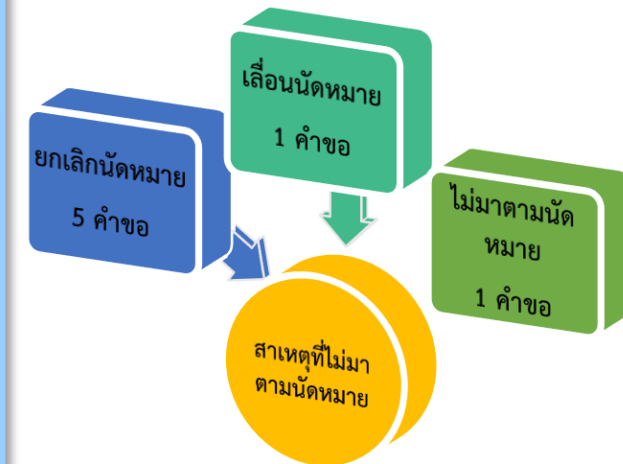
↑ เพิ่มขึ้น 27 คำขอ หรือคิดเป็น 25.47%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 31 คำขอ หรือคิดเป็น 32.63%

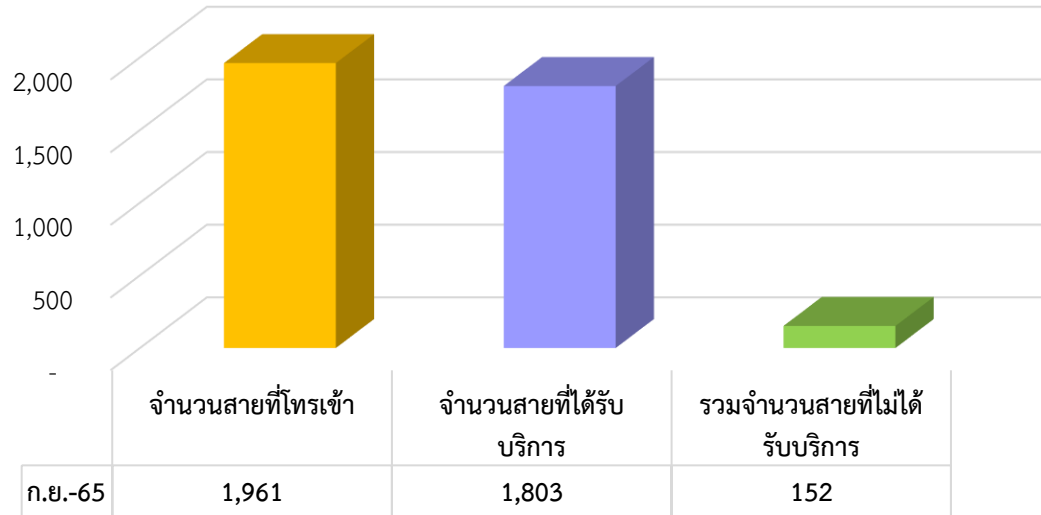
จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 7 คำขอ



สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3) ประจำเดือน กันยายน 2565

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กต 1 กต 3)



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ก.ย.65	1,961	1,803	91.94

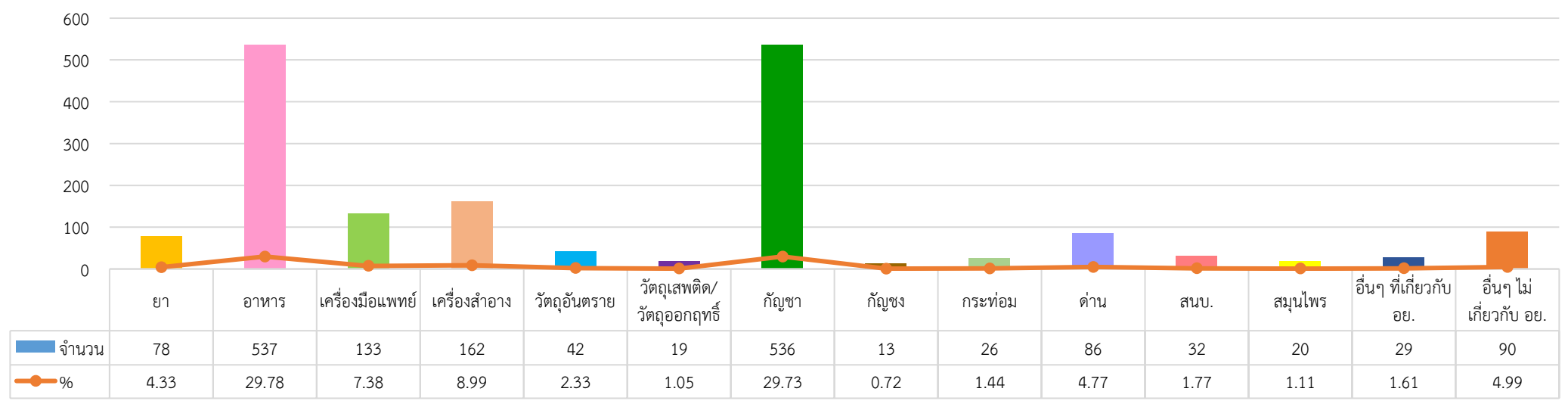
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
152	7.75

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 152 สาย คิดเป็น 7.75% : สาเหตุเกิดจากผู้รับบริการ วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่ และวางสายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

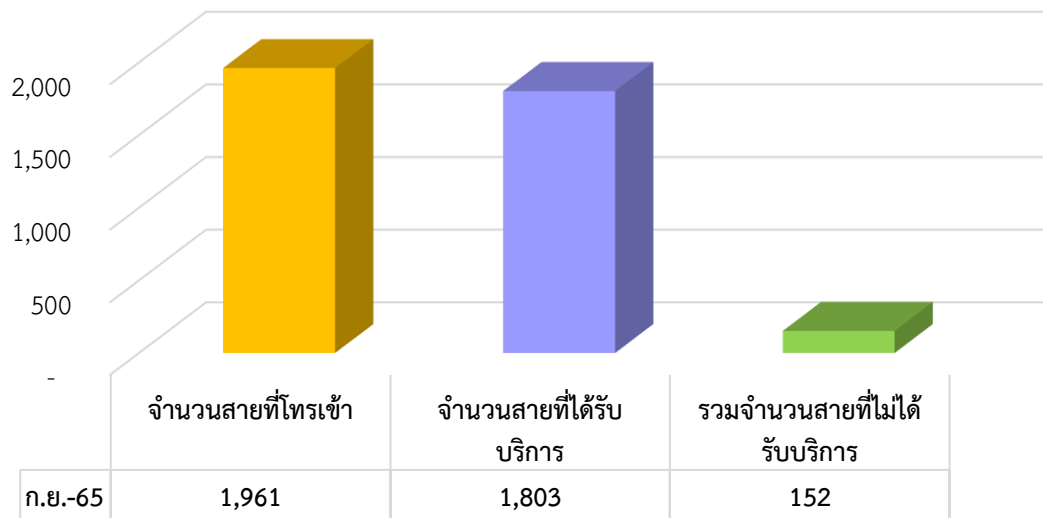
สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภทสายที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูล



ปริมาณการติดต่อสอบถามข้อมูลการขอปลูกกัญชา / กัญชง / กระท่อม (1556 กด 3) หลังจาการแถลงข่าว เดือน กันยายน 2565

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 1 และ กด 3)



หลังจากมีการแถลงข่าวการลงทะเบียนขอปลูกกัญชา/กัญชง เมื่อวันที่ 27 พ.ค. 2565 มีประชาชนให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก และโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลต่างๆ ทั้งการลงทะเบียน กฏระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 9 มิ.ย. 2565 นั้น

ซึ่งทาง กอง สนบ. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ให้บริการข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับสาย Call Center 1556 ซึ่งปัจจุบัน ได้มีการแบ่งจำนวนคู่สาย ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- กด 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์
- กด 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม

จำนวนสายที่โทรเข้ามาติดต่อ เฉพาะกัญชา/กัญชง/กระท่อม

ลดลง 316 สาย

เมื่อเทียบกับสถิติของเดือน สิงหาคม 2565

จำนวนสายที่ได้รับบริการ แยกเป็น กด1 และ กด3

