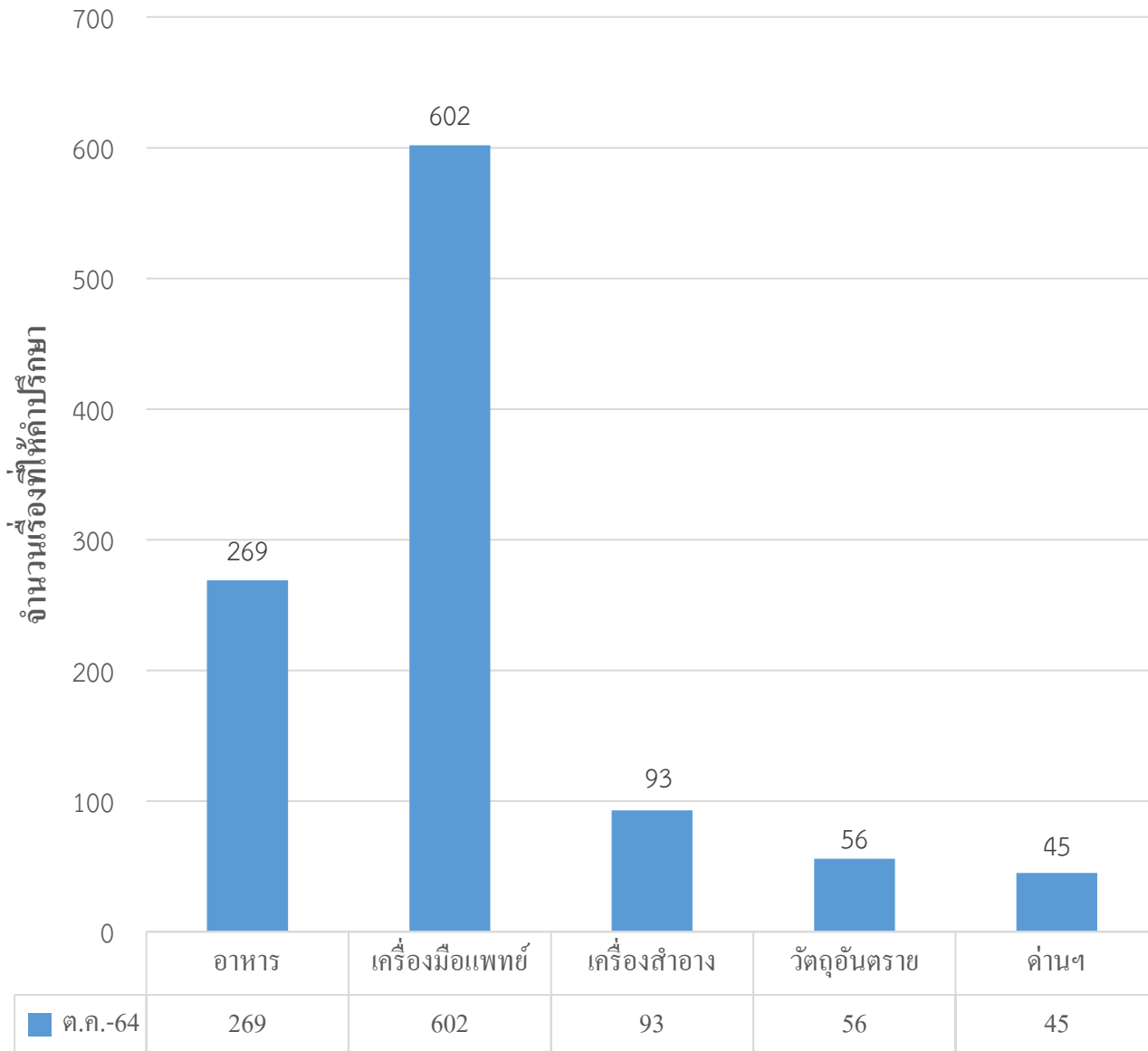


# แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน ตุลาคม 2564

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน ตุลาคม 2564 รวม 1,065 เรื่อง



## เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

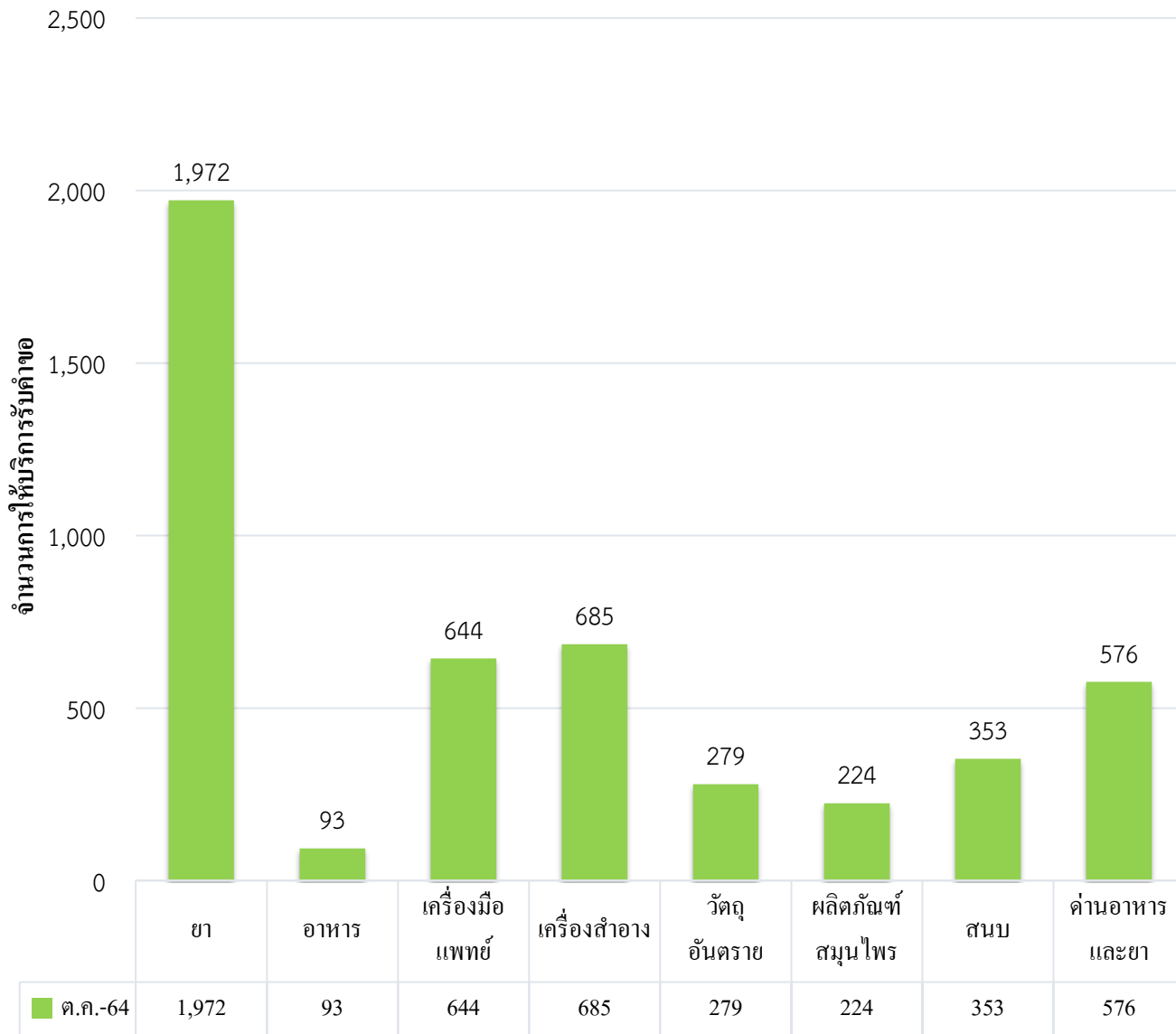
ระหว่างเดือน กันยายน และเดือน ตุลาคม 2564

เนื่องจาก ในเดือน ตุลาคม 2564 มีวันทำการเพียง 18 วันทำการ และกองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและบริการ ได้ให้บริการขอรับคำแนะนำออนไลน์ผ่านระบบ Consultation e-Service หรือทำการนัดหมายขอรับคำปรึกษาทาง VDO Conference ผ่านระบบ ZOOM หรือปรึกษาผ่านโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19 ทำให้ปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน ตุลาคม 2564 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน กันยายน 2564 จำนวน 355 เรื่อง คิดเป็น 25.00%

หน่วยงาน	กันยายน 2564	ตุลาคม 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
อาหาร	294	269	ลดลง 8.50%
เครื่องมือแพทย์	894	602	ลดลง 32.66%
เครื่องสำอาง	108	93	ลดลง 13.88%
วัตถุอันตราย	82	56	ลดลง 31.70%
ด้านๆ	42	45	เพิ่มขึ้น 7.14%
<b>รวม</b>	<b>1,420</b>	<b>1,065</b>	<b>ลดลง 25.00%</b>

# แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ตุลาคม 2564

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ตุลาคม 2564 รวม 4,826 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ระหว่างเดือน กันยายน และเดือน ตุลาคม 2564 จากตารางด้านล่างจะเห็นว่า

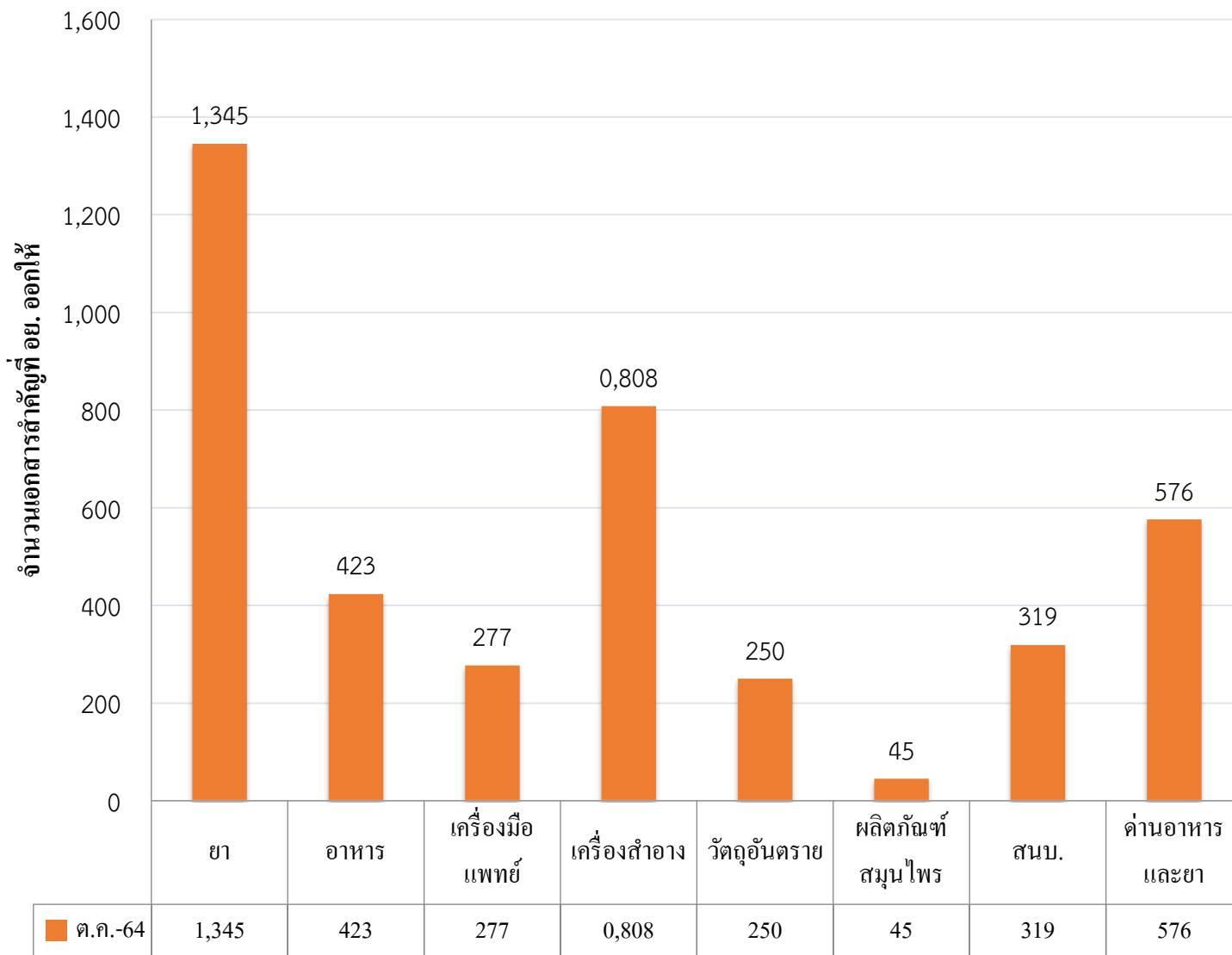
ในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ผู้ประกอบการสามารถยื่นคำขอผ่านทางไปรษณีย์/ตรวจเอกสารล่วงหน้าผ่าน e-Mail หรือ Line : OSSC\_FDA ทำให้ปริมาณคำขอที่ยื่น ณ OSSC ในภาพรวม เดือน ตุลาคม 2564 ลดลง จากเดือน กันยายน 2564 จำนวน 1,336 คำขอ คิดเป็น 21.68% โดยมีข้อสังเกต ดังนี้

- จำนวนวันทำการ เดือน ตุลาคม 2564 มีเพียง 18 วันทำการ
- ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ลดลง จำนวน 792 คำขอ คิดเป็น 77.95% พบว่ามาจากกรยื่นคำขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพรที่เกี่ยวกับฟ้าทะลายโจร ลดลง จากเดือนกันยายน 2564 เป็นจำนวนมาก

หน่วยงาน	กันยายน 2564	ตุลาคม 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	2,243	1,972	ลดลง 12.08%
อาหาร	116	93	ลดลง 19.82%
เครื่องมือแพทย์	626	644	เพิ่มขึ้น 2.87%
เครื่องสำอาง	902	685	ลดลง 24.05%
วัตถุอันตราย	213	279	เพิ่มขึ้น 30.98%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	1,016	224	ลดลง 77.95%
สนับ.	374	353	ลดลง 5.61%
ด้านอาหารและยา	672	576	ลดลง 14.28%
<b>รวม</b>	<b>6,162</b>	<b>4,826</b>	<b>21.68%</b>

# แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ (รับที่ Smart Counter) ณ OSSC เดือน ตุลาคม 2564

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน ตุลาคม 2564 รวม 4,043 เรื่อง



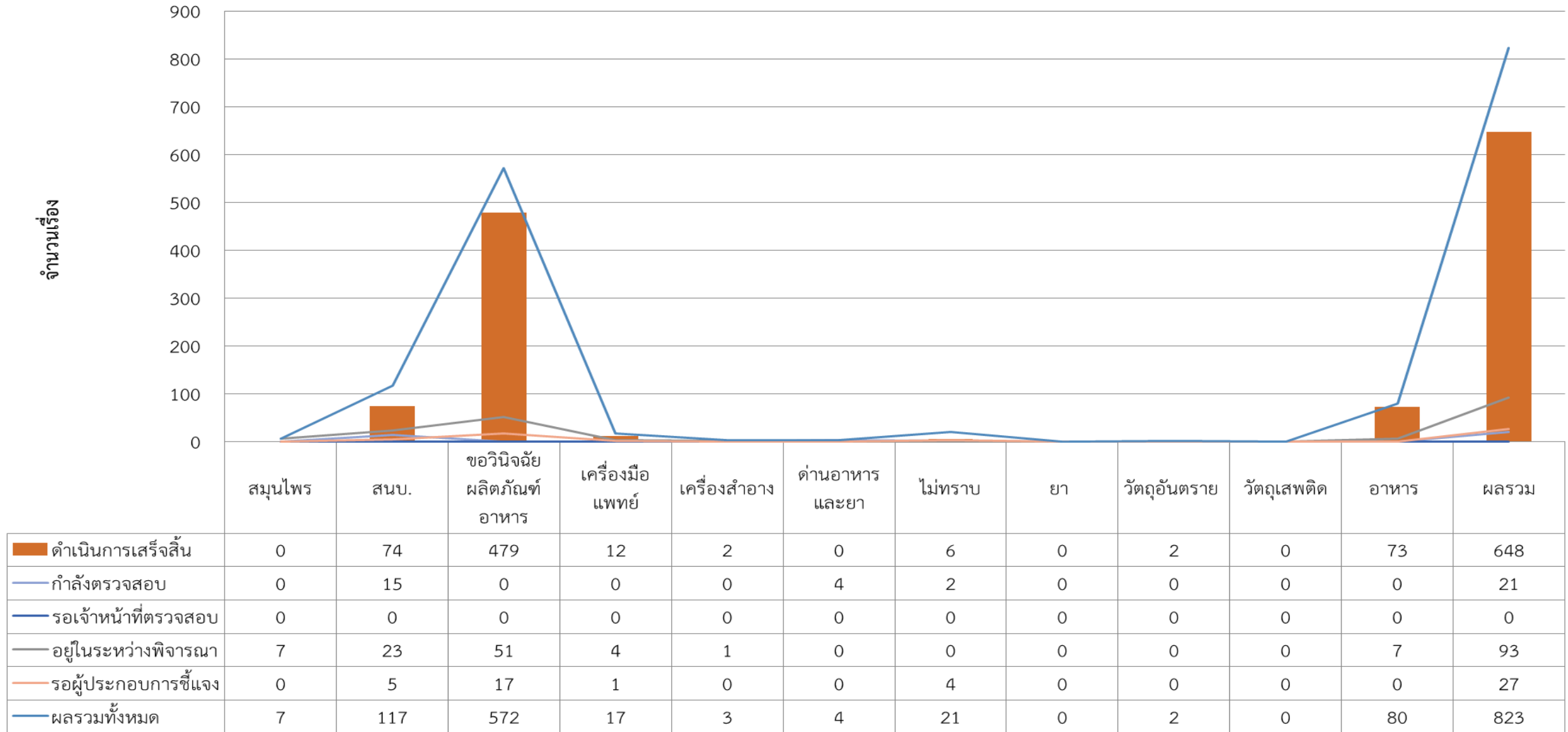
## เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน กันยายน และเดือน ตุลาคม 2564

จากตารางการเปรียบเทียบ พบว่าปริมาณเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน ตุลาคม 2564 ในภาพรวม **ลดลงเล็กน้อย** จากเดือน กันยายน 2564 จำนวน 403 เรื่อง คิดเป็น **9.06%**

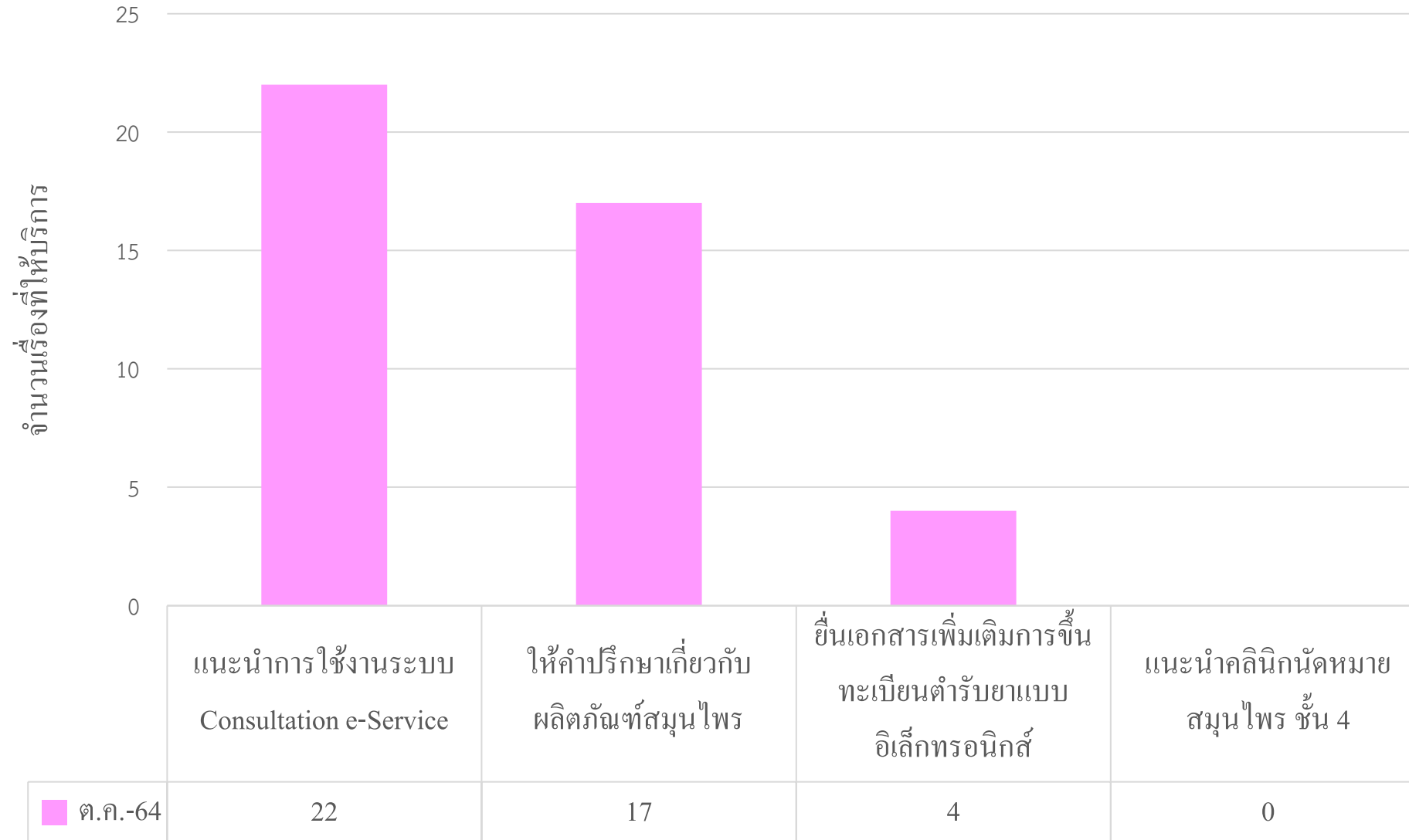
หน่วยงาน	กันยายน 2564	ตุลาคม 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,348	1,345	ลดลง 0.22%
อาหาร	421	423	เพิ่มขึ้น 0.47%
เครื่องมือแพทย์	226	277	เพิ่มขึ้น 22.56%
เครื่องสำอาง	1,274	808	ลดลง 36.57%
วัตถุอันตราย	223	250	เพิ่มขึ้น 12.10%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	21	45	เพิ่มขึ้น 53.00%
สนบ.	261	319	เพิ่มขึ้น 22.22%
ด้านอาหารและยา	672	576	ลดลง 14.28%
<b>รวม</b>	<b>4,446</b>	<b>4,043</b>	<b>ลดลง 9.06%</b>

# แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน ตุลาคม 2564

ตั้งแต่วันที่ 1-29 ตุลาคม 2564 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 823 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



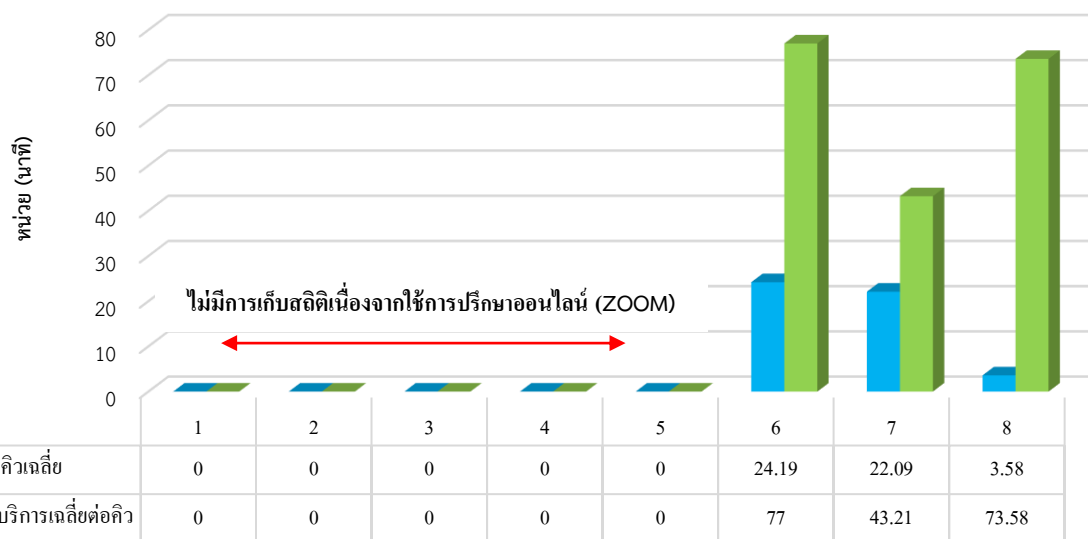
# สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Walk in) เดือน ตุลาคม 2564



รวมให้บริการทั้งสิ้น  
43 เรื่อง

# สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน ตุลาคม 2564

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	ระยะเวลารอคอยเรียกคิวเฉลี่ย		ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย	
	กัยายน 64	ตุลาคม 64	กัยายน 64	ตุลาคม 64
1. ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	-	-	-	-
2. ปรึกษาสถานที่ผลิตนำเข้าอาหาร	-	-	-	-
3. ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	-	-	-	-
4. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย	-	-	-	-
5. ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	-	-	-	-
6. ตรวจสอบสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	26.14	24.19	1.39.10	1.17.00
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	18.42	22.09	35.30	43.21
8. ปรึกษาค่าอาหารและยา	8.05	3.58	1.14.23	1.13.58

**\*\* เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19** มีการระบายนัก ศูนย์บริการฯ จึงปรับรูปแบบการให้บริการที่ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานที่ อย. และการความเสี่ยงในการสัมผัสบุคคลภายนอก โดยการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM จึงไม่สามารถเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ ของช่องบริการ ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร, ปรึกษาสถานที่ผลิตนำเข้าอาหาร, ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง, ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย และปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร ในลำดับที่ 1,2,3,4,5

## การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน ตุลาคม 2564 เมื่อเทียบกับเดือน กัยายน 2564

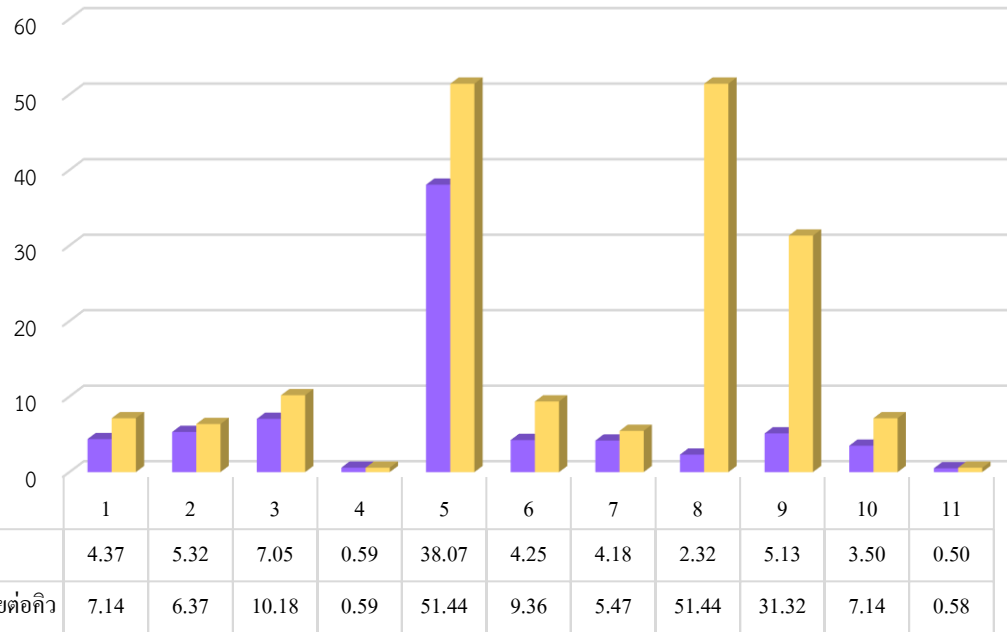
- จำนวน **คิวลดลง** 378 คิว คิดเป็น 24.16%

- จำนวน **คำขอลดลง** 362 คำขอ คิดเป็น 23.06%

ระยะเวลารอคอยเรียกคิว และ ระยะเวลาการให้บริการ มีแนวโน้มลดลงจากเดือน กัยายน 2564 ยกเว้น ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ (ข้อ7) ที่มีจำนวนคิวลดลง 309 คิว และจำนวนคำขอลดลง 292 คำขอ แต่ระยะเวลาการให้บริการยังเพิ่มขึ้นประมาณ 4-8 นาที

# สถิติระยะเวลาการคอยเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน ตุลาคม 2564

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	ระยะเวลาการคอยเรียกคิวเฉลี่ย		ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย	
	กัยายน 64	ตุลาคม 64	กัยายน 64	ตุลาคม 64
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	4.45	4.37	6.38	7.14
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัสดุอันตราย	8.01	5.32	9.46	6.37
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	9.03	7.05	12.59	10.18
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	2.08	0.59	3.43	0.59
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัสดุอันตราย	27.33	38.07	44.22	51.44
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	5.09	4.25	9.23	9.36
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัสดุอันตราย, จดแจ้ง, อื่นๆ	5.55	4.18	8.51	5.47
8. ยื่น ขกเลิกเครื่องสำอาง	2.1	2.32	62.00	51.44
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	7.33	5.13	36.54	31.32
10. คำขอต่ออายุ	0.26	3.50	24.58	7.14
11. ชำระเงิน	0.26	0.50	0.28	0.58

\*\* เนื่องจากสถานการณ์โควิด-19 มีการระบาดหนัก ศูนย์บริการฯ จึงปรับรูปแบบการให้บริการที่ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานที่ อย. และการความเสี่ยงในการสัมผัสบุคคลภายนอก โดยการลดปริมาณจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานลดลง 50% โดยใช้วิธีการแบ่งทีมการให้บริการออกเป็น 2 ทีม เพื่อหลีกเลี่ยงการพบเจอระหว่าง 2 ทีม

### การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

- ★ เนื่องจากในเดือน ตุลาคม 2564 เมื่อเทียบเดือน กันยายน 2564
  - จำนวน **คิวลดลง** 490 คิว คิดเป็น 7.20%
  - จำนวน **คำขอลดลง** 1,001 คำขอ คิดเป็น 8.09%

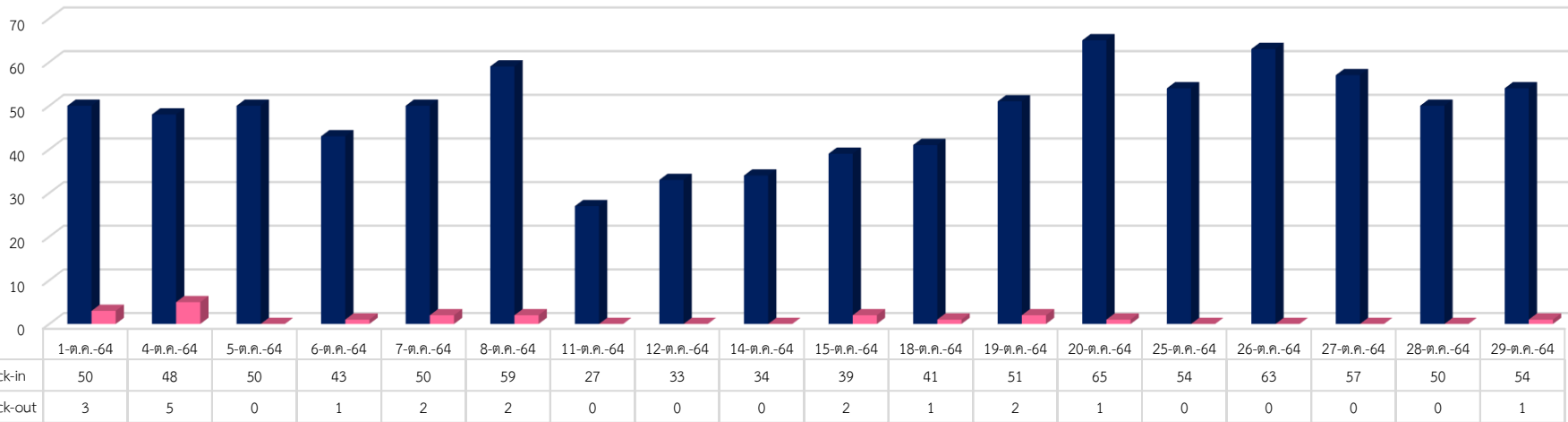
ระยะเวลาการคอยเรียกคิว และ ระยะเวลาการให้บริการ มีแนวโน้มลดลงจากเดือน กันยายน 2564 ยกเว้น ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัสดุอันตราย(ข้อ5) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 14 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 69 คำขอ จึงทำให้เวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น ประมาณ 10 นาที



ไทยชนะ

# สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน ตุลาคม 2564

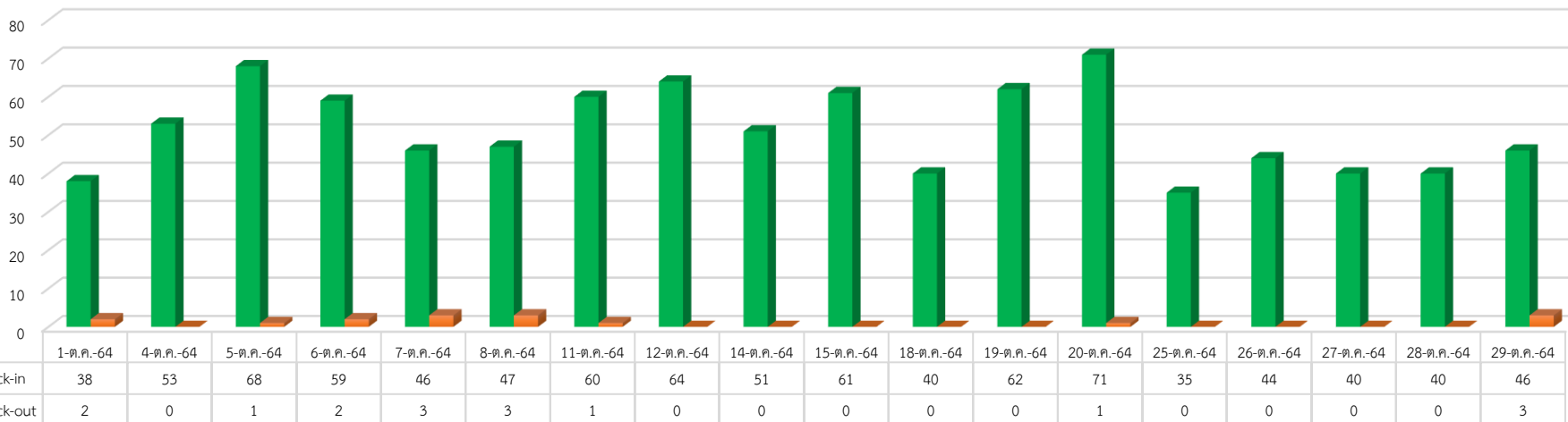
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	กันยายน 64	ตุลาคม 64
Check-in	1,200 ราย	868 ราย
Check-out	61 ราย	20 ราย
<b>(ค่าเฉลี่ย/วัน)</b>	<b>57 ราย/วัน</b>	<b>48 ราย/วัน</b>

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน ตุลาคม 2564 **ลดลง** 332 คน คิดเป็น 27.66%

แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	กันยายน 64	ตุลาคม 64
Check-in	1,081ราย	925 ราย
Check-out	41 ราย	16 ราย
<b>(ค่าเฉลี่ย/วัน)</b>	<b>51 ราย/วัน</b>	<b>50 ราย/วัน</b>

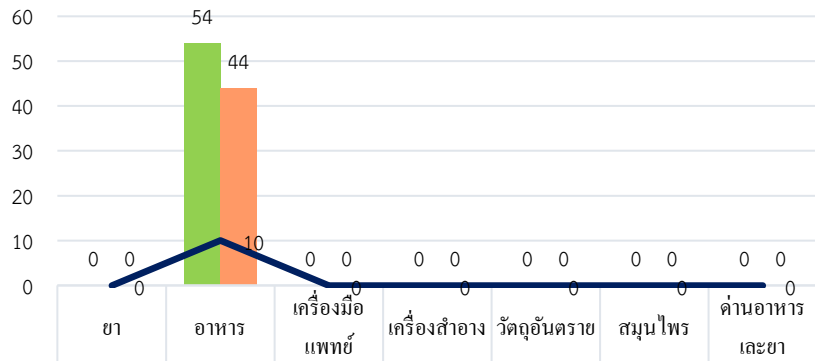
จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน ตุลาคม 2564 **ลดลง** 156 คน คิดเป็น 14.43%



# สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน ตุลาคม 2564



แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คน” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



จำนวนคน จองคิวออนไลน์	0	54	0	0	0	0	0
จำนวนคน มาติดต่อจริง	0	44	0	0	0	0	0
จำนวนคน ไม่เข้ารับบริการ	0	10	0	0	0	0	0



## คน จองคิวออนไลน์

ลดลง 17 คน หรือคิดเป็น 23.94%

## คน มาติดต่อตามนัดหมาย

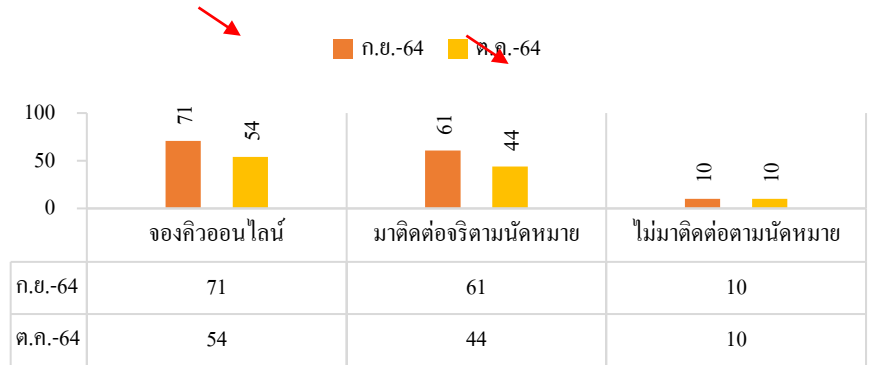
ลดลง 17 คน หรือคิดเป็น 27.86%

## คน ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย

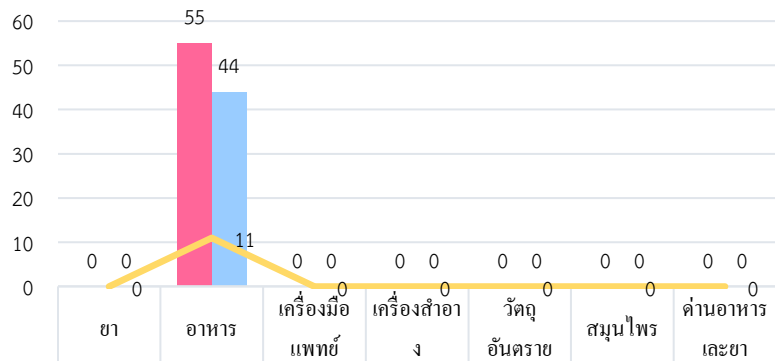
ไม่มาตามนัด คิดเป็น 14.08%

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน กันยายน กับ เดือน

ตุลาคม 2564



แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



จำนวนคำขอ จองคิวออนไลน์	0	55	0	0	0	0	0
จำนวนคำขอ มาติดต่อจริง	0	44	0	0	0	0	0
จำนวนคำขอ ไม่เข้ารับบริการ	0	11	0	0	0	0	0



## คำขอ จองคิวออนไลน์

ลดลง 20 คำขอ หรือคิดเป็น 26.66%

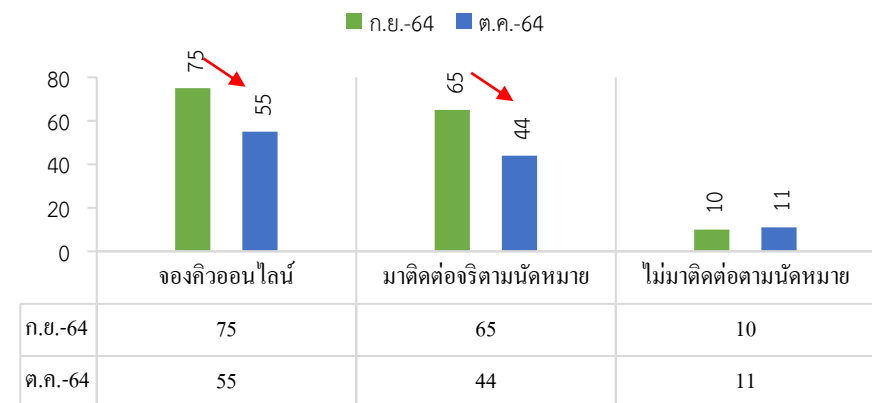
## คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย

ลดลง 21 คำขอ หรือคิดเป็น 32.30%

## คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย

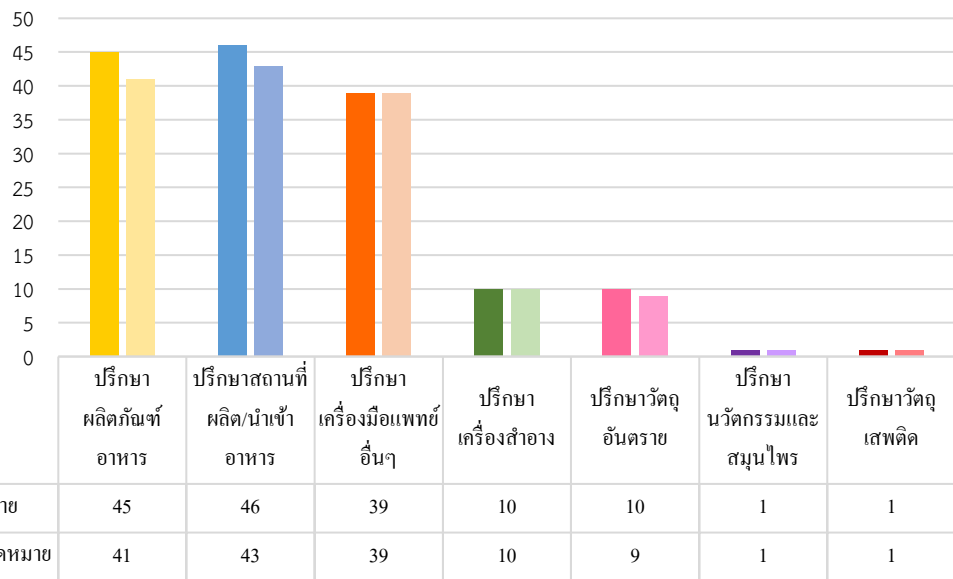
ไม่มาตามนัด คิดเป็น 14.66%

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน กันยายน กับ เดือน ตุลาคม 2564

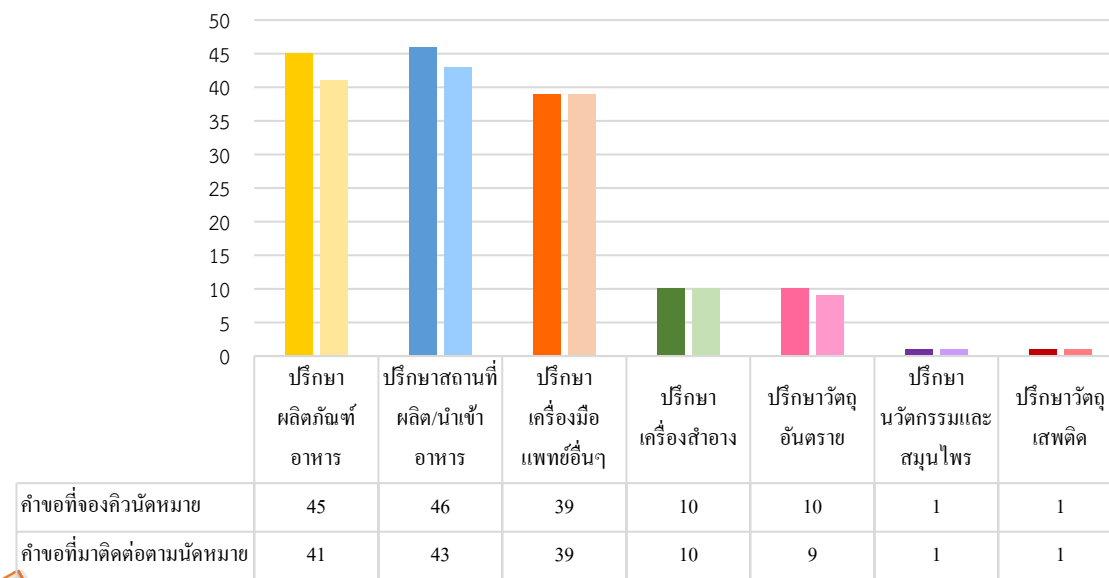


# สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน ตุลาคม 2564

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คน" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ในเดือน ตุลาคม 2564  
มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายล่วงหน้า  
เพื่อขอรับคำปรึกษา 152 คน  
และเข้ารับบริการตามนัดหมาย 144 คน  
หรือคิดเป็น 94.73%

และไม่เข้ารับบริการ 8 คน  
หรือคิดเป็น 5.26%

ปรึกษา	คนที่จองคิวนัดหมาย	คนมาติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	45	41	4
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	46	43	3
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	39	39	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	10	10	0
ปรึกษาวัตุดิบอันตราย	10	9	1
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	1	1	0
ปรึกษาวัตุดิบเสพติด	1	1	0
รวม	152	144	8



ในเดือน ตุลาคม 2564  
มีจำนวนคำขอที่นัดหมายล่วงหน้า  
เพื่อขอรับคำปรึกษา 152 คำขอ  
และเข้ารับบริการตามนัดหมาย 144 คน  
หรือคิดเป็น 94.73%

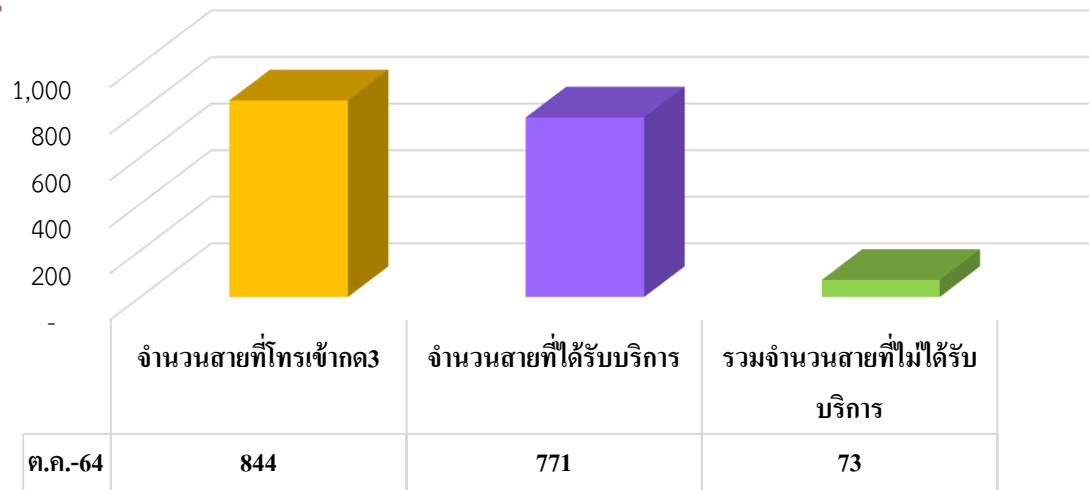
และไม่เข้ารับบริการ 8 คน  
หรือคิดเป็น 5.26%

ปรึกษา	คำขอที่จองคิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	45	41	4
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	46	43	3
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	39	39	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	10	10	0
ปรึกษาวัตุดิบอันตราย	10	9	1
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	1	1	0
ปรึกษาวัตุดิบเสพติด	1	1	0
รวม	152	144	8

# สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Call Center 1556 กด 3) ประจำเดือน ตุลาคม 2564

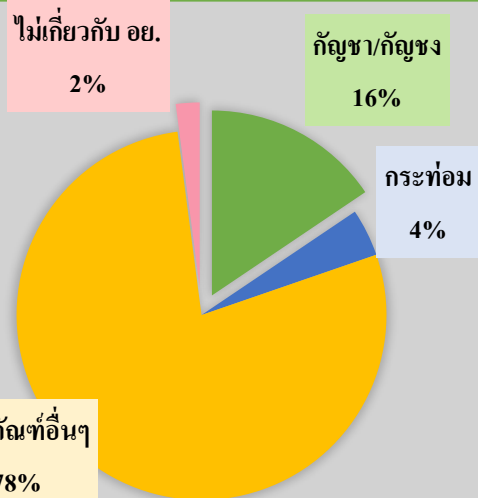


## สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



และสายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

### สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

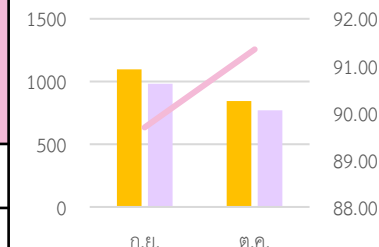


สายสอบถามเรื่องกัญชา/กัญชง	120 สาย
สายสอบถามเรื่องกระท่อม	32 สาย
สายสอบถามเรื่องผลิตภัณฑ์อื่นๆ	603 สาย
เรื่องอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับ อย.	16 สาย

หมายเหตุ : ในเดือน ตุลาคม 2564 มีจำนวนสายโทรเข้ามาใช้บริการขอคำปรึกษา หรือ สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ Call Center 1556 กด 3 สรุปดังนี้

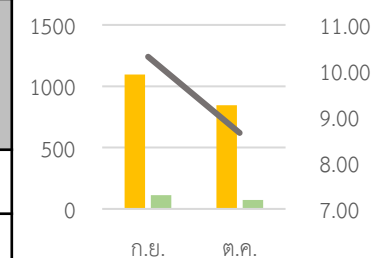
### จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้ากด3	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ก.ย. 64	1096	983	89.69
ต.ค. 64	844	771	91.35



### จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้ากด3	จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
ก.ย. 64	1096	983	10.31
ต.ค. 64	844	73	8.65



มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 73 สาย คิดเป็น 8.65%

- 18 สาย : วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่
- 55 สาย : ผ่ากข้อความ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทางศูนย์บริการฯ ได้มีการกำหนดมาตรการในการควบคุมการจำกัดเชื้อ โดยการลดอัตรากำลังคนในแต่ละวัน และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ Call Center ผ่านมือถือจากที่บ้าน เป็นวันละ 5 คู่สาย

- เฉลี่ยวันละ 43 สายต่อวัน