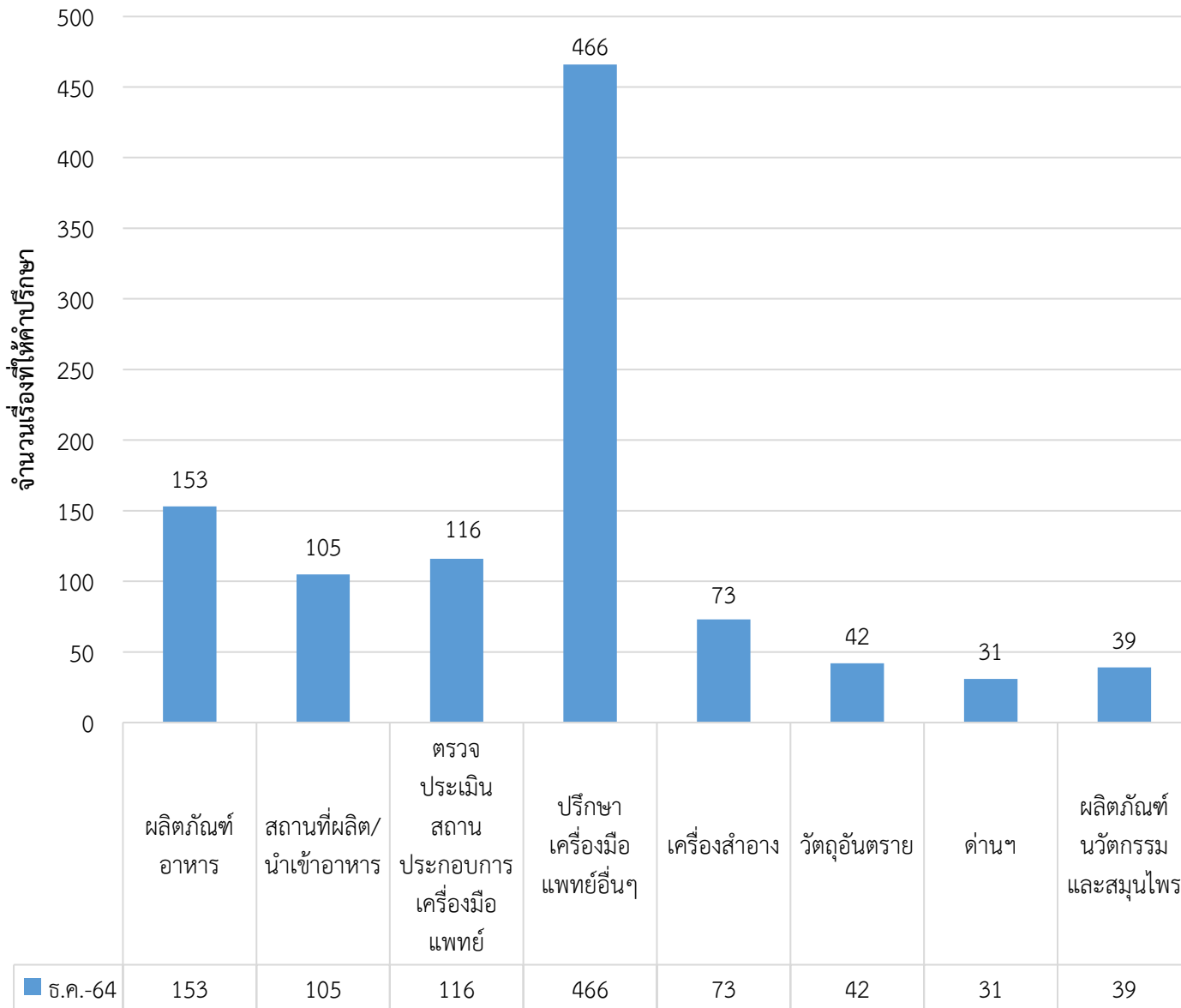


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน ธันวาคม 2564

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน ธันวาคม 2564 รวม 1,025 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2564

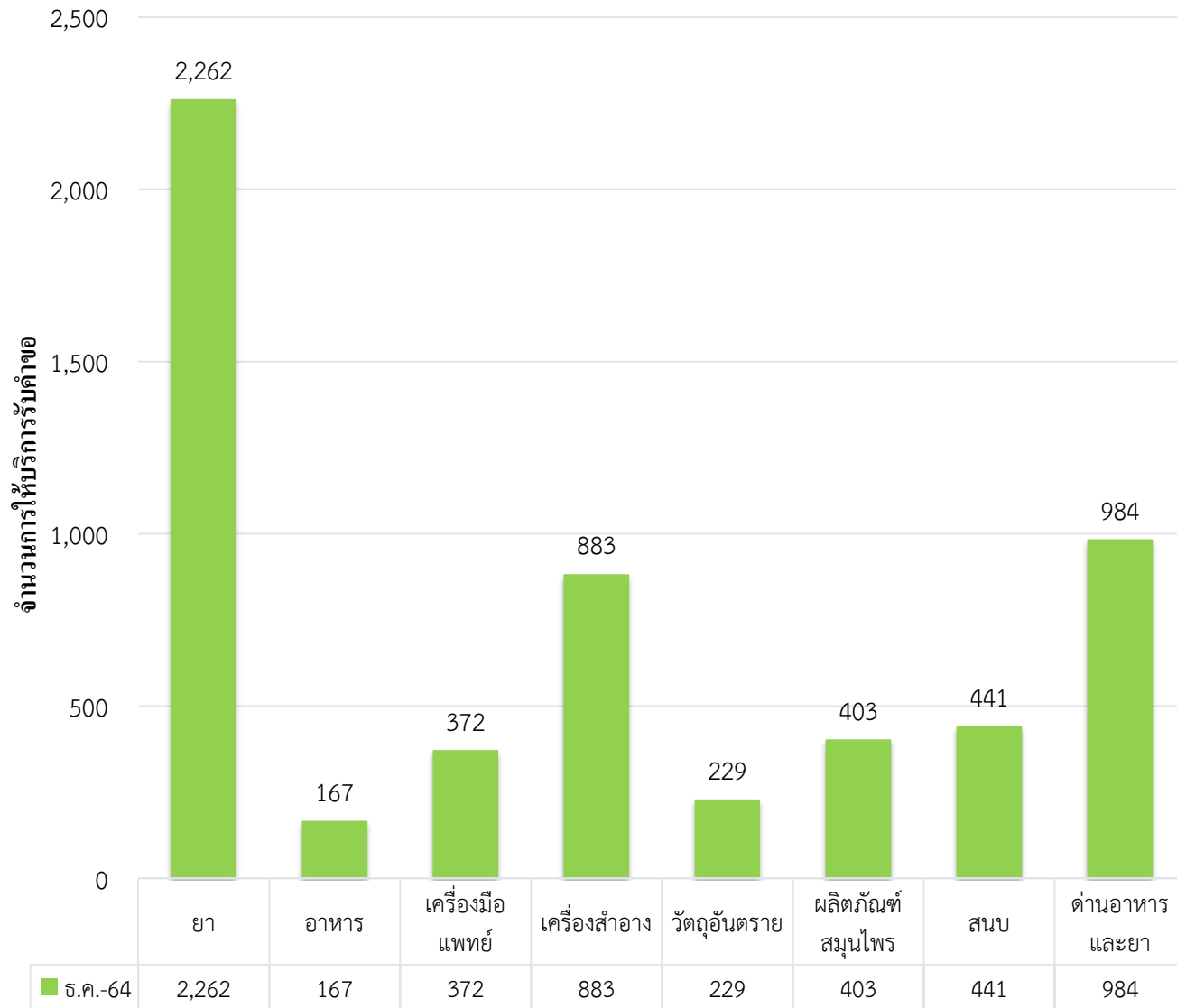
จากตารางด้านล่างปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน ธันวาคม 2564 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน พฤศจิกายน 2564 จำนวน 367 เรื่อง คิดเป็น 26.36% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ปริมาณวันทำการเดือน ธันวาคม 2564 น้อยกว่า เดือน พฤศจิกายน 2564 จำนวน 2 วันทำการ
2. การเริ่มแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 สายพันธุ์โอมิครอน อาจทำให้ผู้ประกอบการขอรับคำแนะนำออนไลน์ผ่านระบบ Consultation e-Service หรือทำการนัดหมายขอรับคำปรึกษาทาง VDO Conference ผ่านระบบ ZOOM หรือปรึกษาผ่านโทรศัพท์ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อ เพื่อลดความเสี่ยงในการแพร่ระบาดของเชื้อ COVID-19

ประเภทงาน	พฤศจิกายน 2564	ธันวาคม 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	231	153	ลดลง 33.76%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	153	105	ลดลง 31.37%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	105	116	เพิ่มขึ้น 10.47%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	601	466	ลดลง 22.46%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	114	73	ลดลง 35.96%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	72	42	ลดลง 41.66%
ปรึกษาด้านๆ	62	31	ลดลง 50.00%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	54	39	ลดลง 27.77%
รวม	1,392	1,025	ลดลง 26.36%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2564

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2564 รวม 5,741 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2564

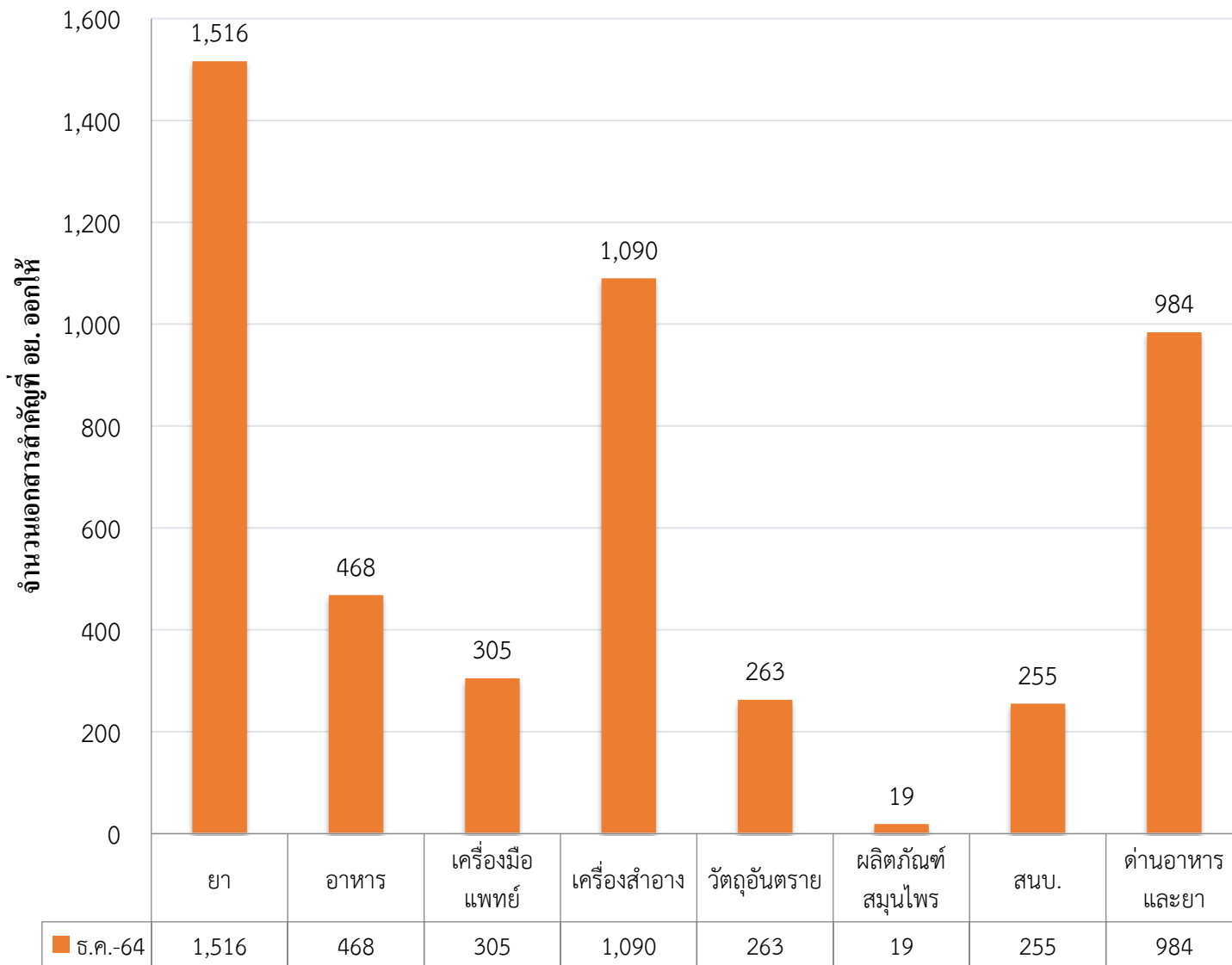
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน ธันวาคม 2564 มีปริมาณเพิ่มขึ้น จากเดือน พฤศจิกายน 2564 จำนวน 523 เรื่อง คิดเป็น 10.65% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. รัฐบาลได้มีการผ่อนคลายมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ต่างๆ รวมทั้งการเปิดประเทศทำให้ภาคธุรกิจเริ่มกลับมาดำเนินการผลิต/นำเข้า/ส่งออกได้อีกครั้ง ทำให้มีการยื่นคำขอ ณ OSSC เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
2. ผลิตภัณฑ์ยา เพิ่มขึ้น จำนวน 499 คำขอ คิดเป็น 28.30% พบว่าส่วนใหญ่มาจาก การอนุญาตผลิตยาตัวอย่างเพื่อขอขึ้นทะเบียนตำรับยาแผนปัจจุบัน (ผ.ย.8) ยกเว้น การผลิตยาตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัยในมนุษย์ , การขอหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ยา (Certificate of Pharmaceutical Product/Certificate of Free Sale)
3. ด้านอาหารและยา เพิ่มขึ้น จำนวน 369 คำขอ คิดเป็น 47.96% พบว่าส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบสารสนเทศ ด้านอาหารและยา License per Invoice

หน่วยงาน	พฤศจิกายน 2564	ธันวาคม 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,763	2,262	เพิ่มขึ้น 28.30%
อาหาร	162	167	ลดลง 3.08%
เครื่องมือแพทย์	521	372	ลดลง 28.59%
เครื่องสำอาง	959	883	ลดลง 7.92%
วัตถุอันตราย	262	229	ลดลง 12.59%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	378	403	เพิ่มขึ้น 6.61%
सनบ.	478	441	ลดลง 7.74%
ด้านอาหารและยา	665	984	เพิ่มขึ้น 47.96%
รวม	5,188	5,741	เพิ่มขึ้น 10.65%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน ธันวาคม 2564 รวม 4,900 เรื่อง



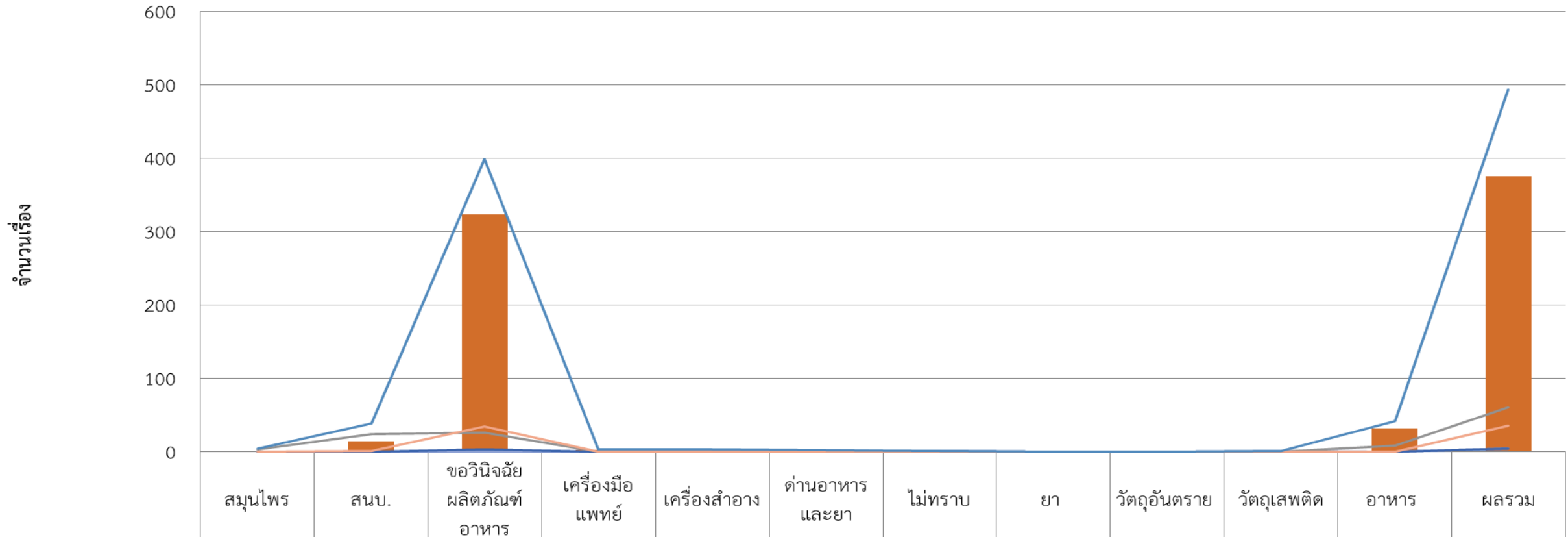
เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2564

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน ตุลาคม 2564 ในภาพรวม **เพิ่มขึ้นเล็กน้อย** จากเดือน ตุลาคม 2564 จำนวน 127 เรื่อง คิดเป็น 2.66% เนื่องจาก ปริมาณการยื่นคำขอของ กองด้านอาหารและยาที่เพิ่มขึ้น ทำให้จำนวนเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

หน่วยงาน	พฤศจิกายน 2564	ธันวาคม 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,754	1,516	ลดลง 13.56%
อาหาร	525	468	ลดลง 10.85%
เครื่องมือแพทย์	357	305	ลดลง 14.56%
เครื่องสำอาง	963	1,090	เพิ่มขึ้น 13.18%
วัตถุอันตราย	280	263	ลดลง 6.07%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	21	19	ลดลง 9.52%
สนบ.	208	255	เพิ่มขึ้น 22.59%
ด้านอาหารและยา	665	984	เพิ่มขึ้น 47.96%
รวม	4,773	4,900	เพิ่มขึ้น 2.66%

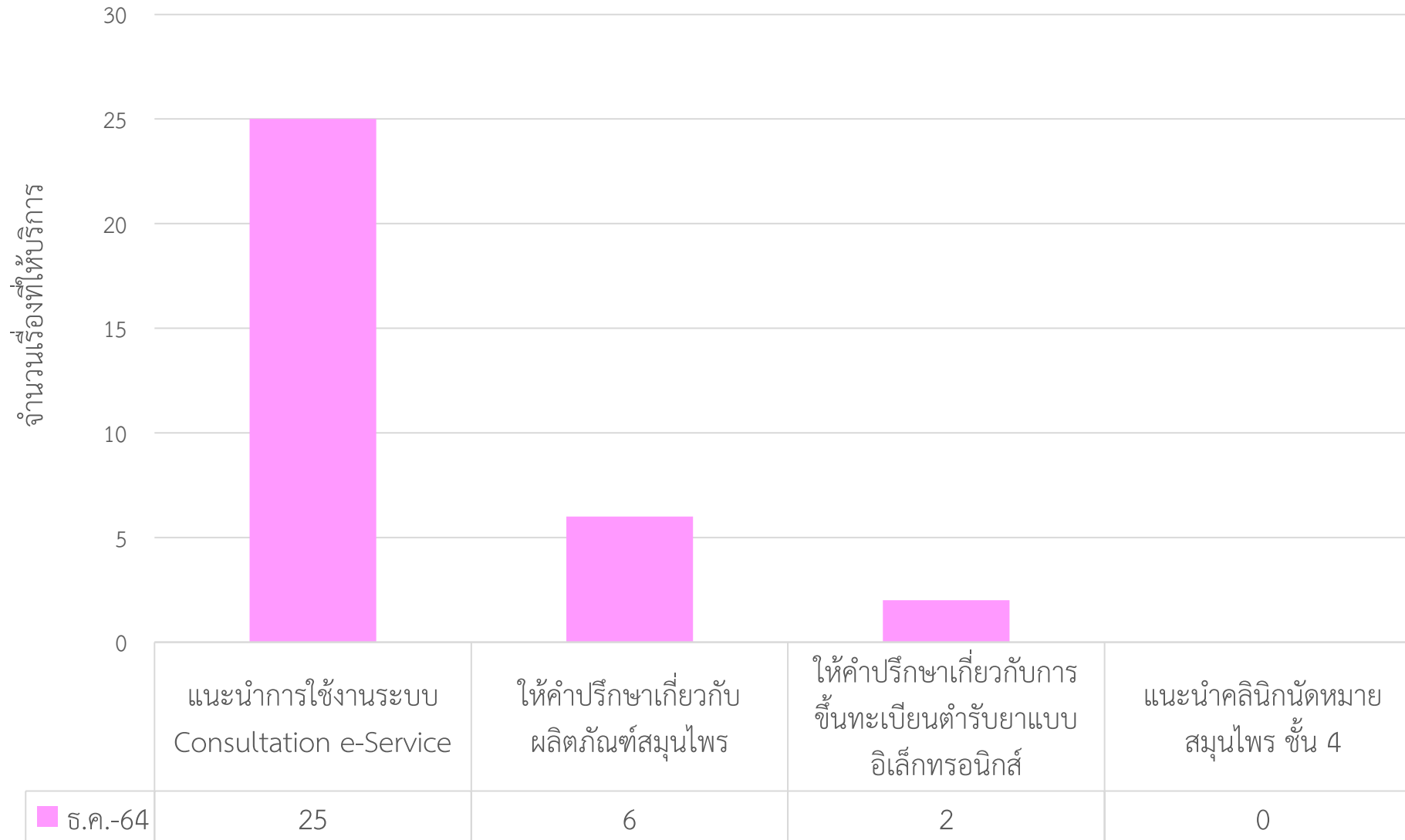
แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน ธันวาคม 2564

ตั้งแต่วันที่ 1-30 ธันวาคม 2564 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 494 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



ดำเนินการเสร็จสิ้น	กำลังตรวจสอบ	รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	อยู่ในระหว่างพิจารณา	รอผู้ประกอบการชี้แจง	ผลรวมทั้งหมด
1	0	0	3	0	4
14	0	0	24	1	39
323	0	3	26	34	399
3	0	0	0	0	3
2	1	0	0	0	3
0	2	0	0	0	2
0	0	1	0	0	1
0	0	0	0	0	0
0	1	0	0	0	1
32	0	0	8	0	42
375	4	4	61	35	494

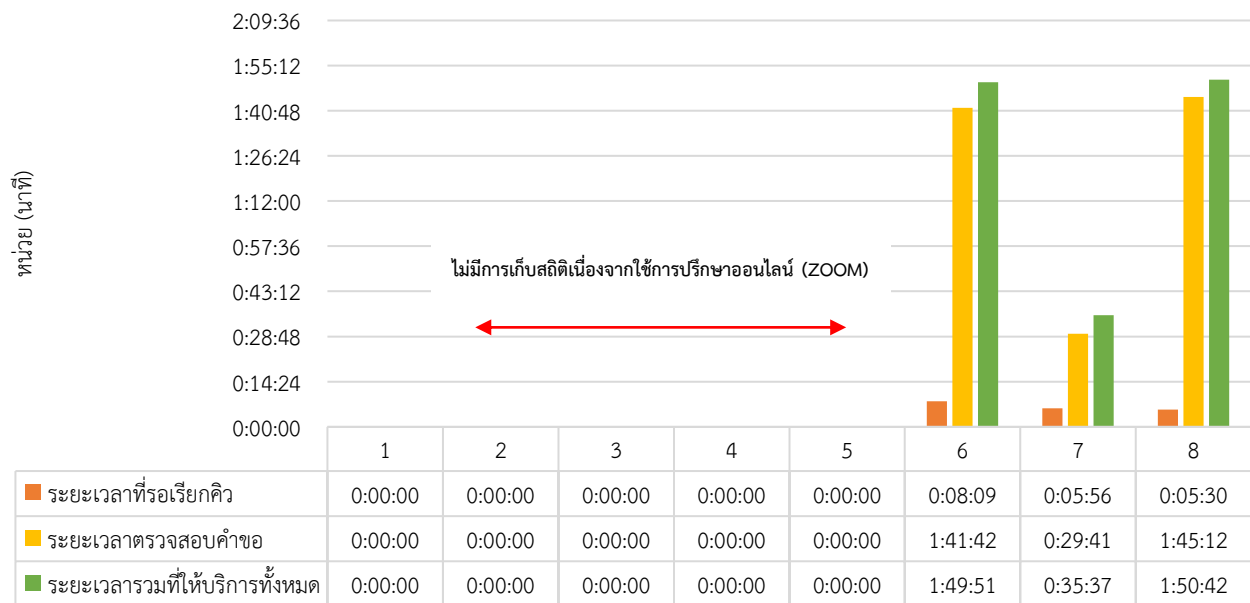
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Walk in) เดือน ธันวาคม 2564



รวมให้บริการทั้งสิ้น
33 เรื่อง

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเปิดเสรี (กรณี Walk in) ประจำเดือน ธันวาคม 2564

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		* ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		ระยะเวลารวมทั้งการให้บริการทั้งหมด	
	พ.ย.64	ธ.ค.64	พ.ย.64	ธ.ค.64	พ.ย.64	ธ.ค.64
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. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย	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. ตรวจสอบสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	00:25:52	0:08:09	1:24:57	1:41:42 ↑	1:50:49	1:49:51
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	00:21:09	0:05:56	0:25:01	0:29:41 ↑	0:46:10	0:35:37
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	00:04:05	0:05:30	0:46:56	1:45:12 ↑	0:51:01	1:50:42

** เนื่องจากสถานการณ์ระบาดของโควิด-19 ศูนย์บริการฯ จึงปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM เพื่อลดความเสี่ยงการระบาดจึงเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ เฉพาะช่องบริการ ปรึกษาตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ และปรึกษาด้านอาหารและยา ในลำดับที่ 6,7,8

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน ธันวาคม 2564 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน พฤศจิกายน 2564

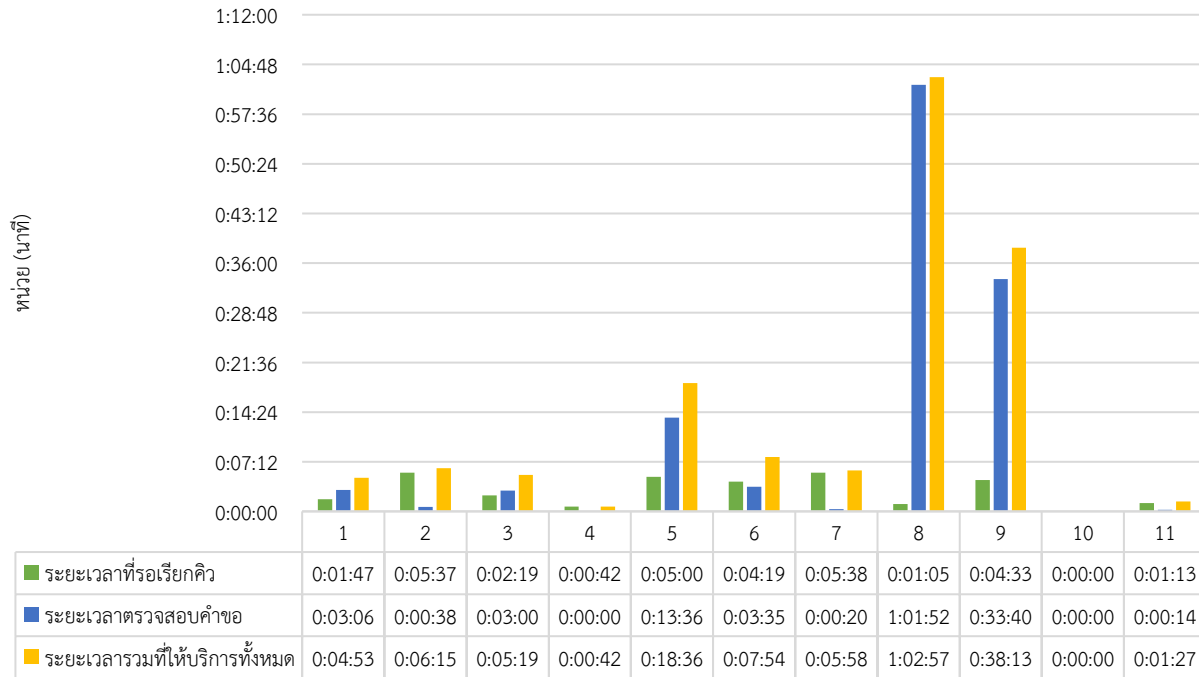
- จำนวน **คิวลดลง** 155 คิว คิดเป็น 20.23%
- จำนวน **คำขอลดลง** 155 คำขอ คิดเป็น 20.18%

ดังนั้น *ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา มีรายละเอียดดังนี้

- ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ (ข้อ6) ที่มีจำนวนคิวลดลง 11 คิว และจำนวนคำขอลดลง 11 คำขอ *ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา เพิ่มขึ้น 18 นาที
- ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ (ข้อ7) ที่มีจำนวนคิวลดลง 137 คิว และจำนวนคำขอลดลง 135 คำขอ *ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา 18 นาที
- ปรึกษาด้านอาหารและยา (ข้อ8) ที่มีจำนวนคิวลดลง 29 คิว และจำนวนคำขอลดลง 31 คำขอ *ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา เพิ่มขึ้น 60 นาที

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน ธันวาคม 2564

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		* ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด	
	พ.ย.64	ธ.ค.64	พ.ย.64	ธ.ค.64	พ.ย.64	ธ.ค.64
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	0:01:54	0:01:47	0:02:51	0:03:06 ↑	0:04:45	0:04:53
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:04:52	0:05:37	0:00:47	0:00:38 ↓	0:05:39	0:06:15
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:03:03	0:02:19	0:02:39	0:03:00 ↑	0:05:42	0:05:19
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:01:49	0:00:42	0:00:02	0:00:00 ↓	0:01:51	0:00:42
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:10:33	0:05:00	0:16:10	0:13:36 ↓	0:26:43	0:18:36
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:03:18	0:04:19	0:04:10	0:03:35 ↓	0:07:28	0:07:54
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย ,จัดแจ้ง, อื่นๆ	0:03:32	0:05:38	0:02:44	0:00:20 ↓	0:06:16	0:05:58
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:01:35	0:01:05	0:00:32	1:01:52 ↑	0:02:07	1:02:57
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:04:20	0:04:33	0:25:46	0:33:40 ↑	0:30:06	0:38:13
10. คำขอต่ออายุ	0:00:45	0:00:00	0:01:03	0:00:00	0:01:48	0:00:00
11. ชำระเงิน	0:00:57	0:01:13	0:00:27	0:00:14 ↓	0:01:24	0:01:27

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

★ เนื่องจากในเดือน ธันวาคม 2564 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน พฤศจิกายน 2564

- จำนวน **คิวลดลง** 574 คิว คิดเป็น 7.91%

- จำนวน **คำขอลดลง** 610 คำขอ คิดเป็น 4.48%

ดังนั้น * **ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ** มีรายละเอียดดังนี้

- รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ. (ข้อ1) ที่มีจำนวนคิวลดลง 110 คิว และจำนวนคำขอลดลง 305 คำขอ * **ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ เพิ่มขึ้น 15 วินาที**

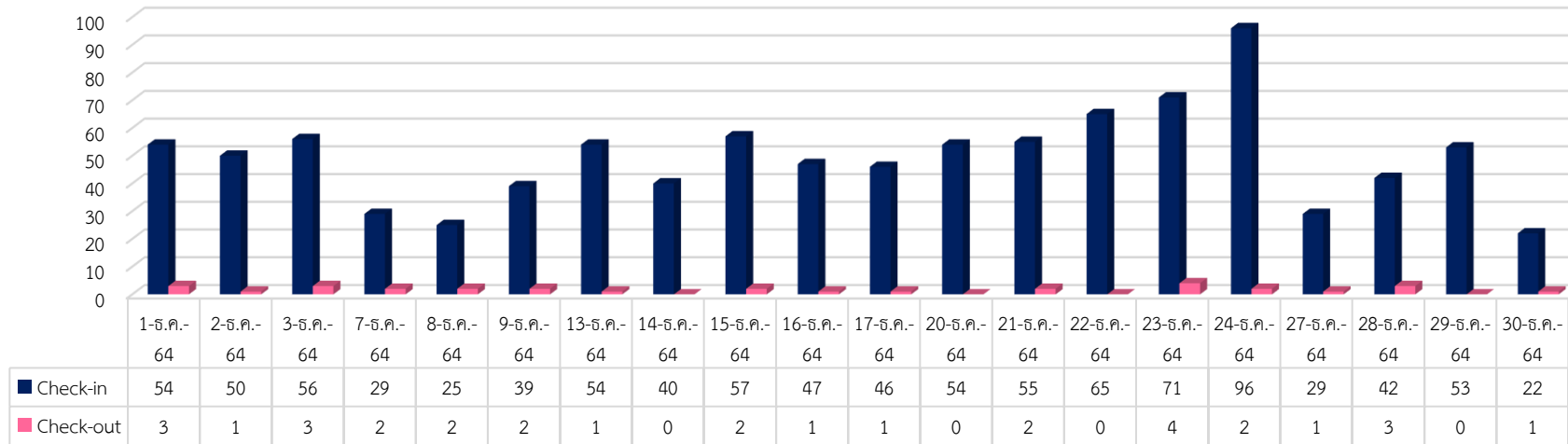
- ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร (ข้อ3) ที่มีจำนวนคิวลดลง 137 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 41 คำขอ * **ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ เพิ่มขึ้น 21 วินาที**

- ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง (ข้อ8) ที่มีจำนวนคิวลดลง 26 คิว และจำนวนคำขอลดลง 44 คำขอ * **ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ เพิ่มขึ้น 1 ชั่วโมง**

- ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง (ข้อ9) ที่มีจำนวนคิวลดลง 219 คิว และจำนวนคำขอลดลง 362 คำขอ * **ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ เพิ่มขึ้น 8 นาที**

สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน ธันวาคม 2564

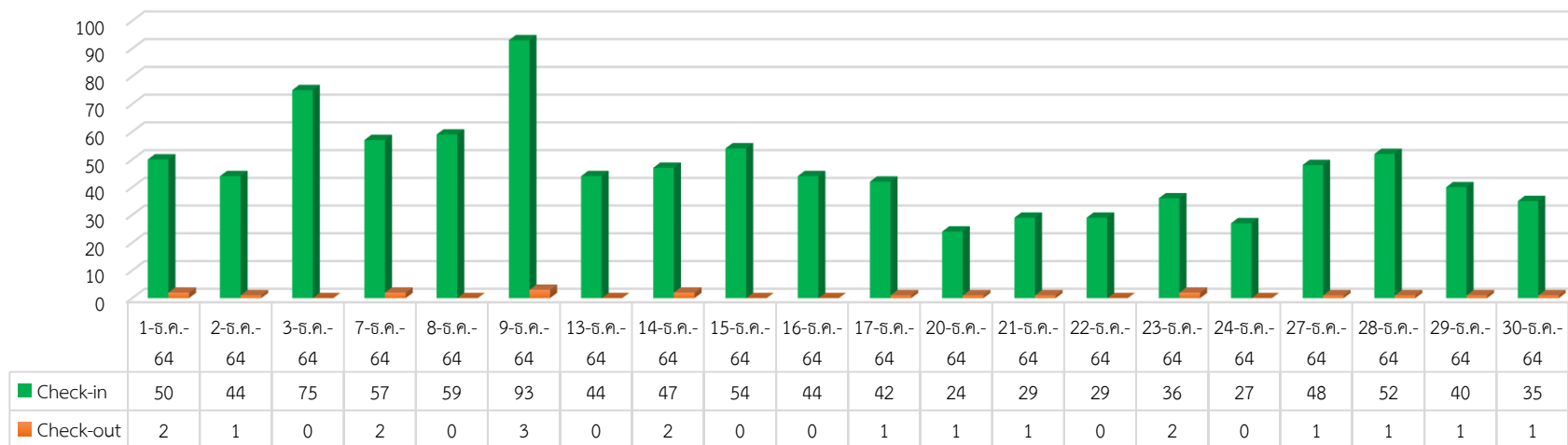
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	พฤศจิกายน 64	ธันวาคม 64
Check-in	1,201 ราย	984 ราย
Check-out	30 ราย	31 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	55 ราย/วัน	49 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน ธันวาคม 2564 **ลดลง**
217 คน คิดเป็น 18.06%

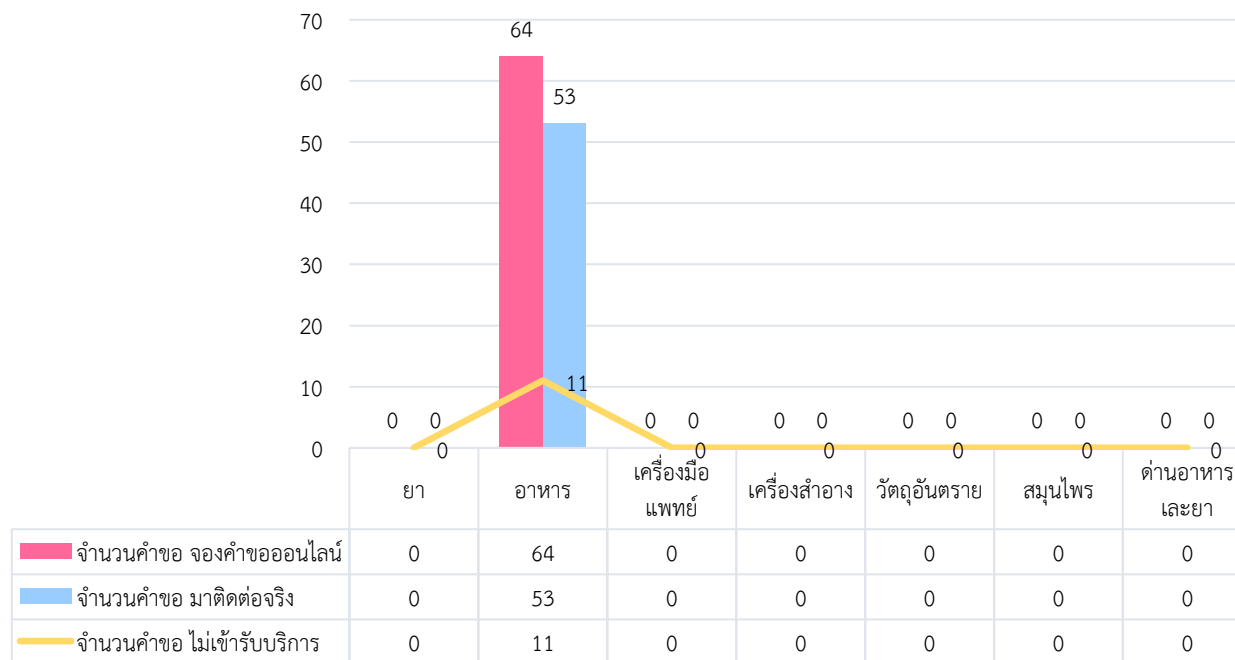
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5



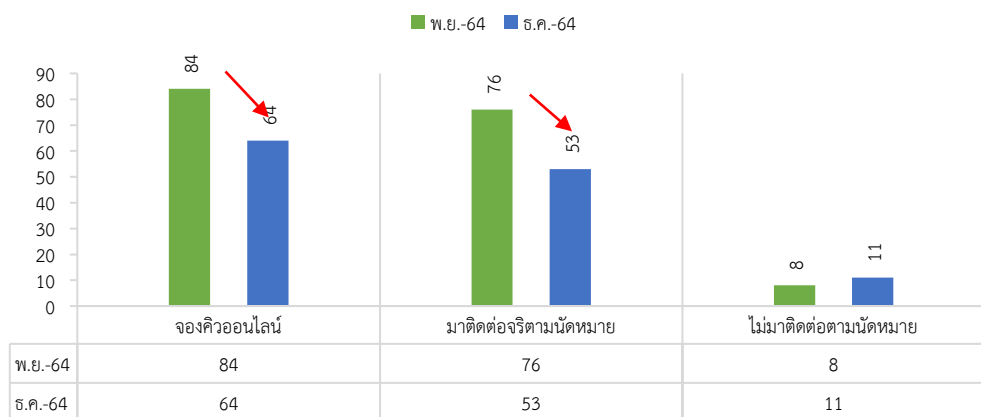
คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	พฤศจิกายน 64	ธันวาคม 64
Check-in	1,114 ราย	929 ราย
Check-out	26 ราย	19 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	51 ราย/วัน	46 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน ธันวาคม 2564 **ลดลง**
185 คน คิดเป็น 16.60%

แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน พฤศจิกายน เทียบกับ ธันวาคม 2564



คำขอ จองคิวออนไลน์

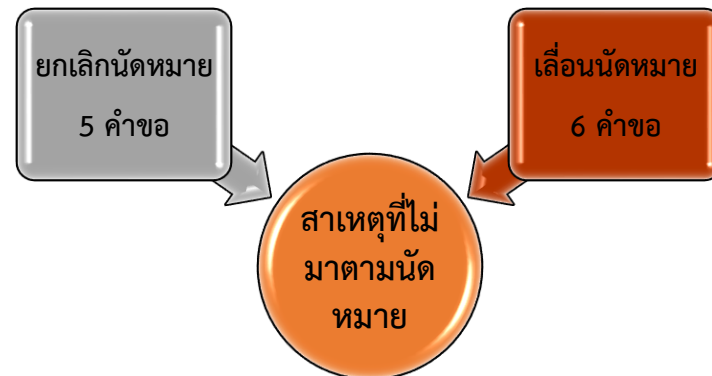
↓ ลดลง 20 คำขอ หรือคิดเป็น 23.80%

คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย

↓ ลดลง 23 คำขอ หรือคิดเป็น 30.26%

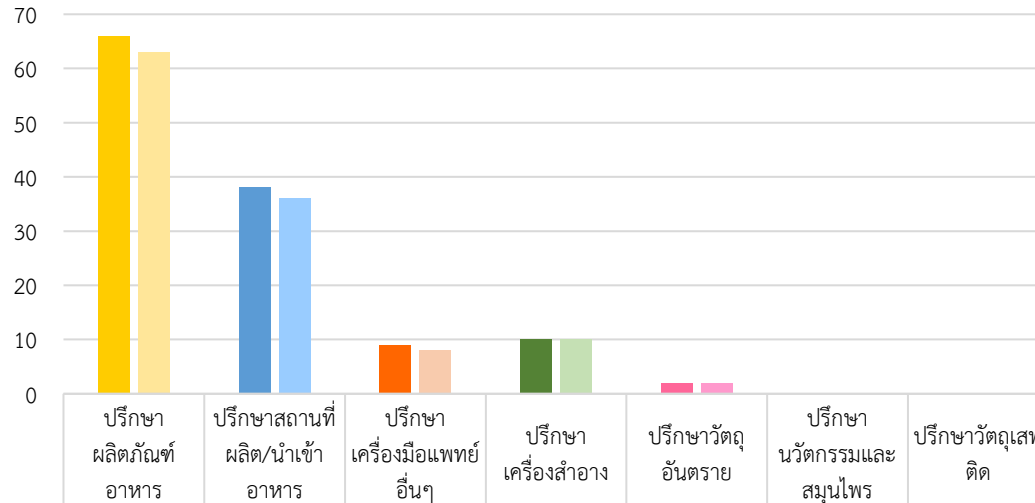
คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 11 คำขอ



สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน ธันวาคม 2564

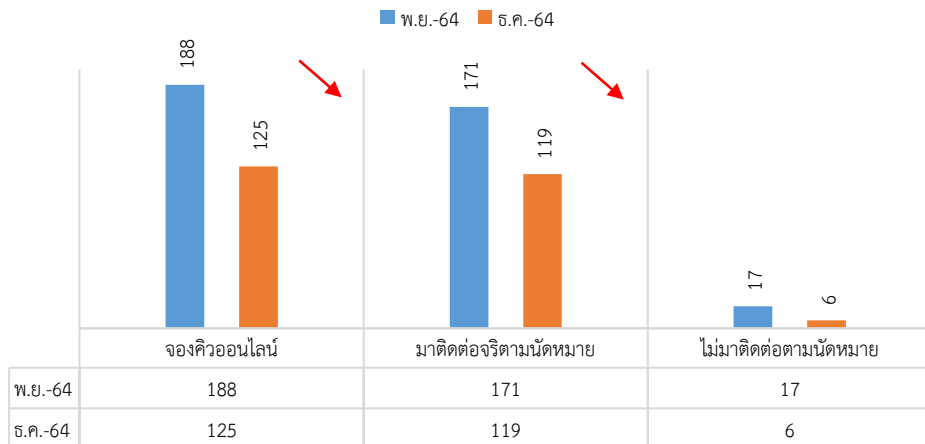
แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



คำขอตีงองคิวนัดหมาย	ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	ปรึกษาเครื่องสำอาง	ปรึกษาวัตถุอันตราย	ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	ปรึกษาวัตถุเสพติด
คำขอตีงองคิวนัดหมาย	66	38	9	10	2	0	0
คำขอที่มำติตตอตามนัดหมาย	63	36	8	10	2	0	0

ปรึกษา	คำขอตีงองคิวนัดหมาย	คำขอที่มำติตตอตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	66	63	3
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	38	36	2
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	9	8	1
ปรึกษาเครื่องสำอาง	10	10	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	2	2	0
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0	0	0
ปรึกษาวัตถุเสพติด	0	0	0
รวม	125	119	6

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่างเดือน พฤศจิกายน เทียบกับ ธันวาคม 2564



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้า เพื่อขอรับคำปรึกษา

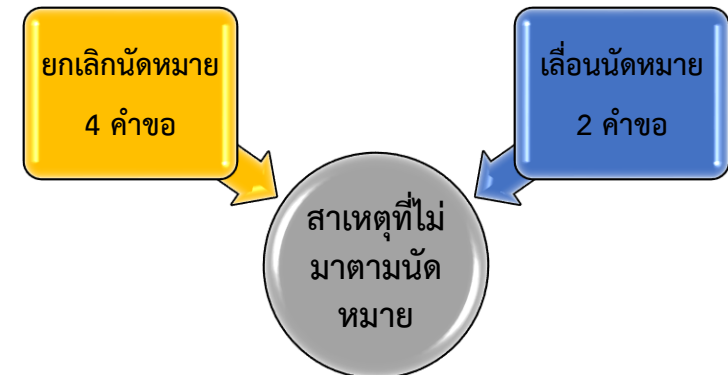
↓ ลดลง 63 คำขอ หรือคิดเป็น 33.51%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↓ ลดลง 52 คำขอ หรือคิดเป็น 30.40%

จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

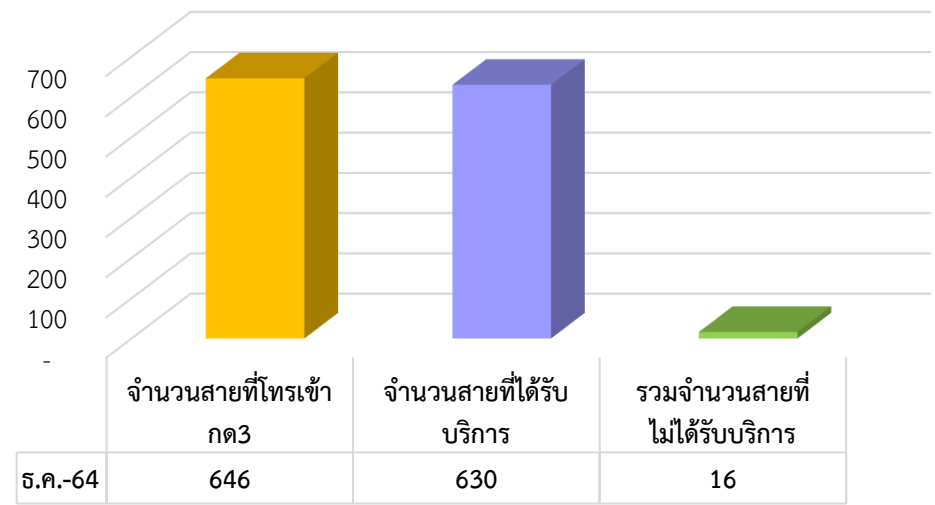
ไม่มาตามนัด 6 คำขอ





สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Call Center 1556 กด 3) ประจำเดือน ธันวาคม 2564

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



หมายเหตุ : ในเดือน ธันวาคม 2564 ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทางศูนย์บริการฯ ได้มีการกำหนดมาตรการในการควบคุมการจำกัดเชื้อ โดยการลดอัตรากำลังคนในแต่ละวัน และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ Call Center ผ่านมือถือจากที่บ้าน เป็นวันละ 5 คู่สาย ซึ่งมีจำนวนสายโทรเข้ามาใช้บริการขอคำปรึกษา หรือ สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ Call Center 1556 กด 3 สรุปดังนี้

จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้ากด3	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ธ.ค.	646	630	97.52

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
16	2.48

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 16 สาย คิดเป็น 2.48%

- 11 สาย : วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่
- 5 สาย : ผิดข้อความ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภท	จำนวนสาย	คิดเป็น%
ยา	40	6%
อาหาร	225	36%
เครื่องมือแพทย์	60	10%
เครื่องสำอาง	69	11%
วัตถุอันตราย	18	3%
วัตถุเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์	3	1%
กัญชา/กัญชง	72	11%
กระท่อม	30	5%
दान	27	4%
สนบ./สมุนไพร	15	2%
ไม่เกี่ยวกับ อย.	71	11%

