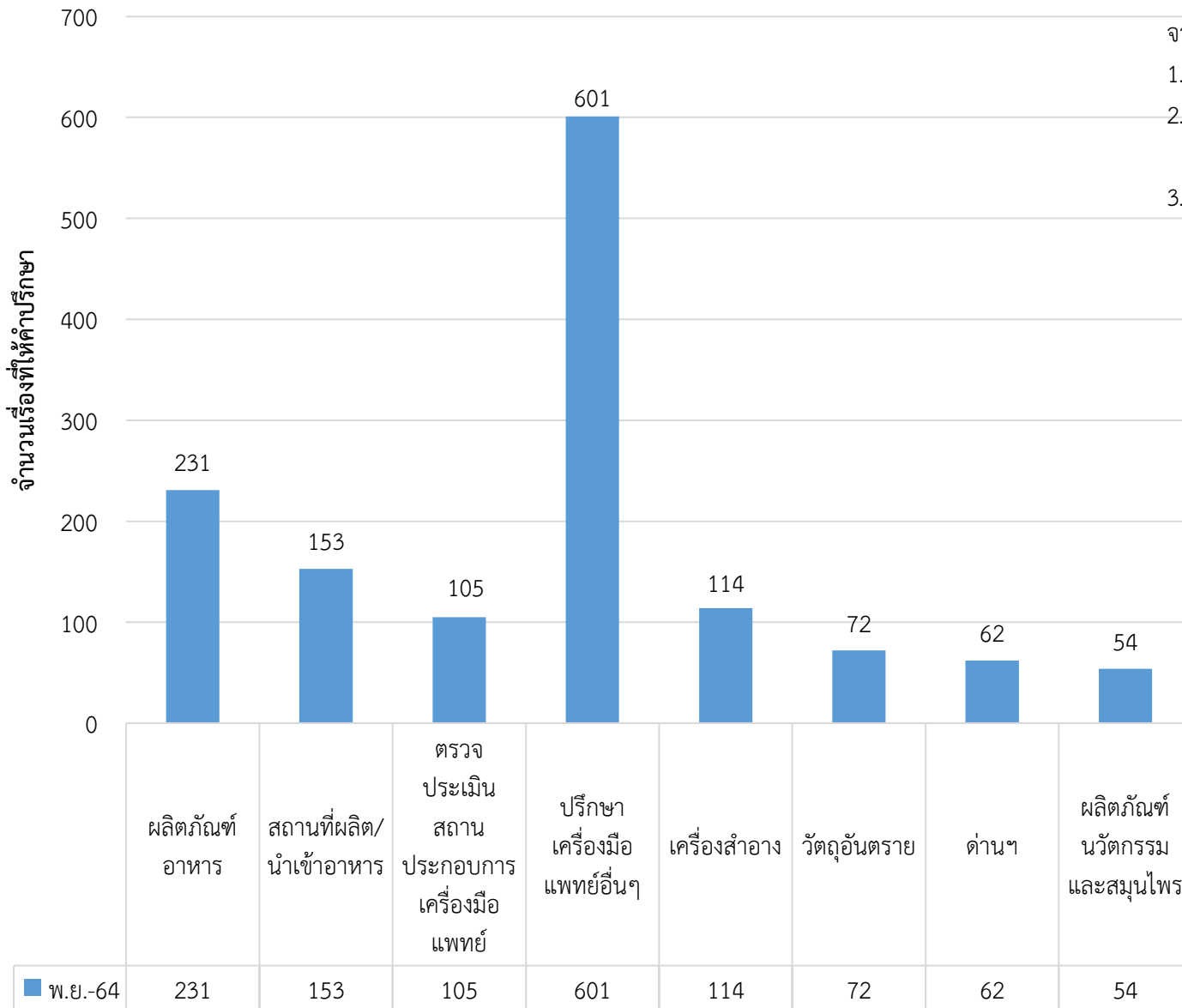


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2564

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน พฤศจิกายน 2564 รวม 1,392 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2564

จากตารางด้านล่างปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน พฤศจิกายน 2564 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย

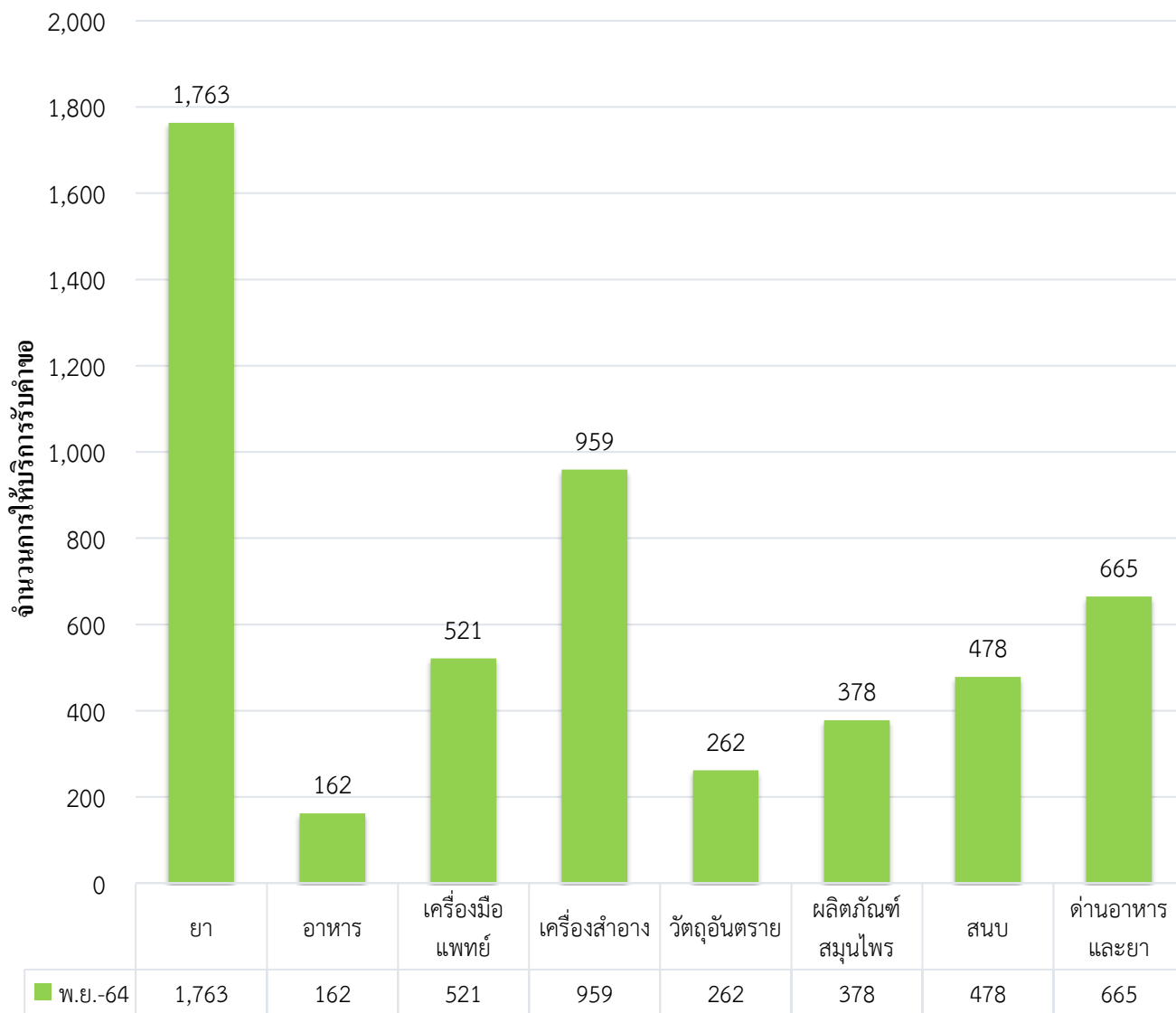
จากเดือน ตุลาคม 2564 จำนวน 180 เรื่อง คิดเป็น 14.85% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ปริมาณวันทำการเดือน พฤศจิกายน 2564 มากกว่า เดือน ตุลาคม 2564 จำนวน 4 วันทำการ
2. เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2564 เป็นช่วงการต่ออายุใบอนุญาต อาจมีการขอรับคำแนะนำเกี่ยวกับการต่ออายุใบอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทำให้ปริมาณการติดต่อเพิ่มขึ้นเล็กน้อย
3. รัฐบาลได้มีการผ่อนคลายมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ต่างๆ รวมทั้งการเปิดประเทศ ทำให้ภาคธุรกิจเริ่มกลับมาดำเนินการผลิต/นำเข้า/ส่งออกได้อีกครั้ง ทำให้มีการมาขอรับคำแนะนำเพิ่มขึ้น

ประเภทงาน	ตุลาคม 2564	พฤศจิกายน 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	167	231	เพิ่มขึ้น 38.32%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	102	153	เพิ่มขึ้น 50%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	104	105	เพิ่มขึ้น 0.96%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	602	601	ลดลง 0.16%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	93	114	เพิ่มขึ้น 22.58%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	56	72	เพิ่มขึ้น 28.57%
ปรึกษาด้านๆ	45	62	เพิ่มขึ้น 37.77%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	43	54	เพิ่มขึ้น 25.58%
รวม	1,212	1,392	เพิ่มขึ้น 14.85%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2564

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2564 รวม 5,188 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2564

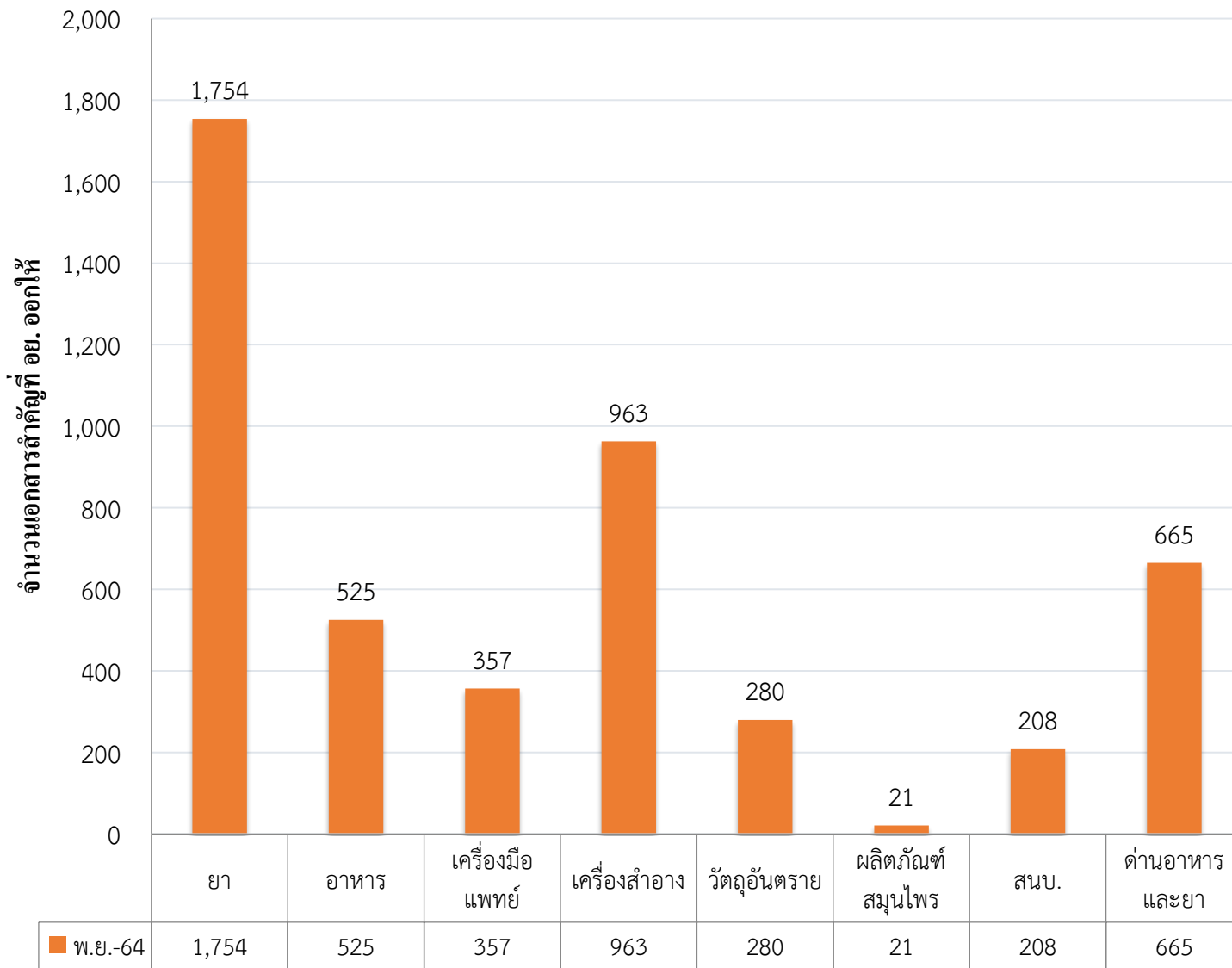
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน พฤศจิกายน 2564 มีปริมาณ **เพิ่มขึ้นเล็กน้อย** จากเดือน ตุลาคม 2564 จำนวน 362 เรื่อง คิดเป็น 7.50% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ปริมาณวันทำการเดือน พฤศจิกายน 2564 มากกว่า เดือน ตุลาคม 2564 จำนวน 4 วันทำการ
2. รัฐบาลได้มีการผ่อนคลายมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ต่างๆ รวมทั้งการเปิดประเทศทำให้ภาคธุรกิจเริ่มกลับมาดำเนินการผลิต/นำเข้า/ส่งออกได้อีกครั้ง ทำให้มีการยื่นคำขอ ณ OSSC เพิ่มขึ้นเล็กน้อย
3. ผลิตภัณฑ์อาหาร เพิ่มขึ้น จำนวน 69 คำขอ คิดเป็น 74.19% พบว่าส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอรับเลขสถานที่ผลิตอาหารที่ไม่เข้าข่ายโรงงาน (สบ.1/1) (กรณีลดสถานะของโรงงานผลิตอาหาร)
4. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพิ่มขึ้น จำนวน 154 คำขอ คิดเป็น 68.75% พบว่าการยื่นขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนตำรับยาแผนโบราณและยาพัฒนาจากสมุนไพร , การอนุญาตโฆษณาขายผลิตภัณฑ์สมุนไพรทางสื่อทั่วไป มีปริมาณมากขึ้น

หน่วยงาน	ตุลาคม 2564	พฤศจิกายน 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,972	1,763	ลดลง 10.59%
อาหาร	93	162	เพิ่มขึ้น 74.19%
เครื่องมือแพทย์	644	521	ลดลง 19.09%
เครื่องสำอาง	685	959	เพิ่มขึ้น 40.00%
วัตถุอันตราย	279	262	ลดลง 6.09%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	224	378	เพิ่มขึ้น 68.75%
सनบ.	353	478	เพิ่มขึ้น 35.41%
ด้านอาหารและยา	576	665	เพิ่มขึ้น 15.45%
รวม	4,826	5,188	เพิ่มขึ้น 7.50%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน พฤศจิกายน 2564 รวม 4,773 เรื่อง



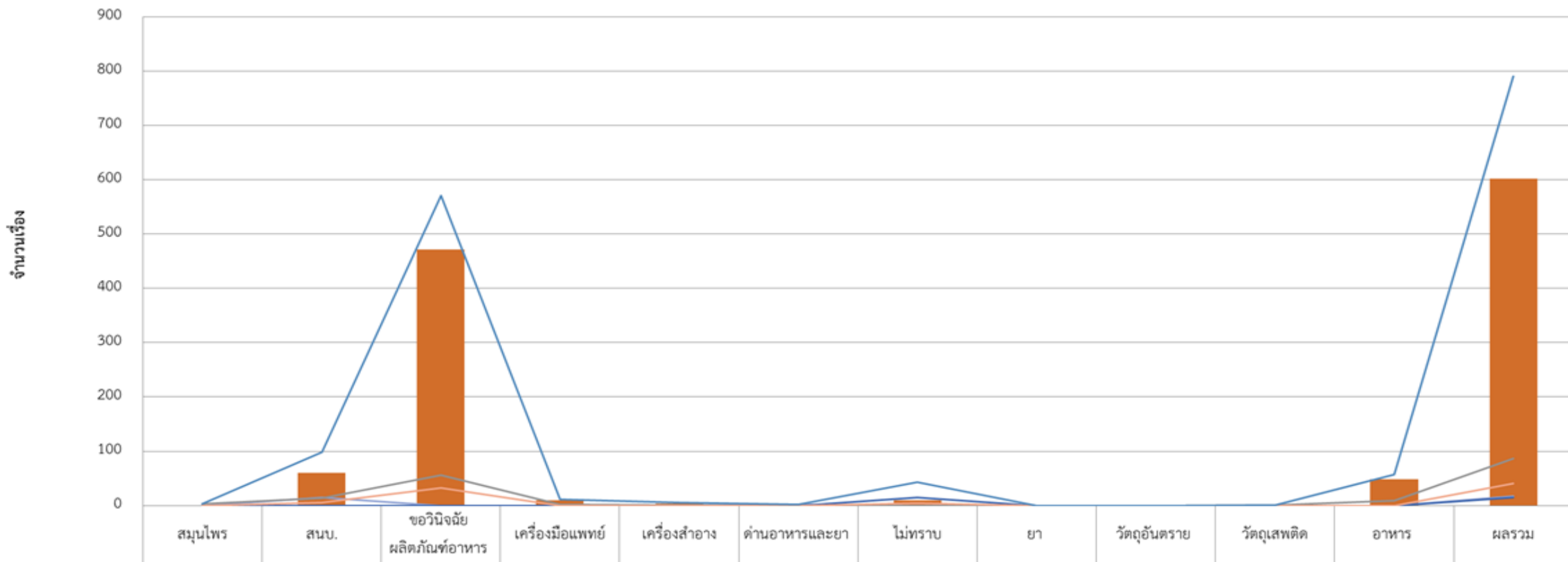
เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2564

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน ตุลาคม 2564 ในภาพรวม **เพิ่มขึ้นเล็กน้อย** จากเดือน ตุลาคม 2564 จำนวน 730 เรื่อง คิดเป็น **18.05%** เนื่องจาก ปริมาณการยื่นคำขอที่เพิ่มขึ้น ทำให้จำนวนเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

หน่วยงาน	ตุลาคม 2564	พฤศจิกายน 2564	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,345	1,754	เพิ่มขึ้น 30.40%
อาหาร	423	525	เพิ่มขึ้น 24.11%
เครื่องมือแพทย์	277	357	เพิ่มขึ้น 28.88%
เครื่องสำอาง	808	963	เพิ่มขึ้น 19.18%
วัตถุอันตราย	250	280	เพิ่มขึ้น 12.00%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	45	21	ลดลง 53.33%
สนบ.	319	208	ลดลง 34.79%
ด้านอาหารและยา	576	665	เพิ่มขึ้น 15.45%
รวม	4,043	4,773	เพิ่มขึ้น 18.05%

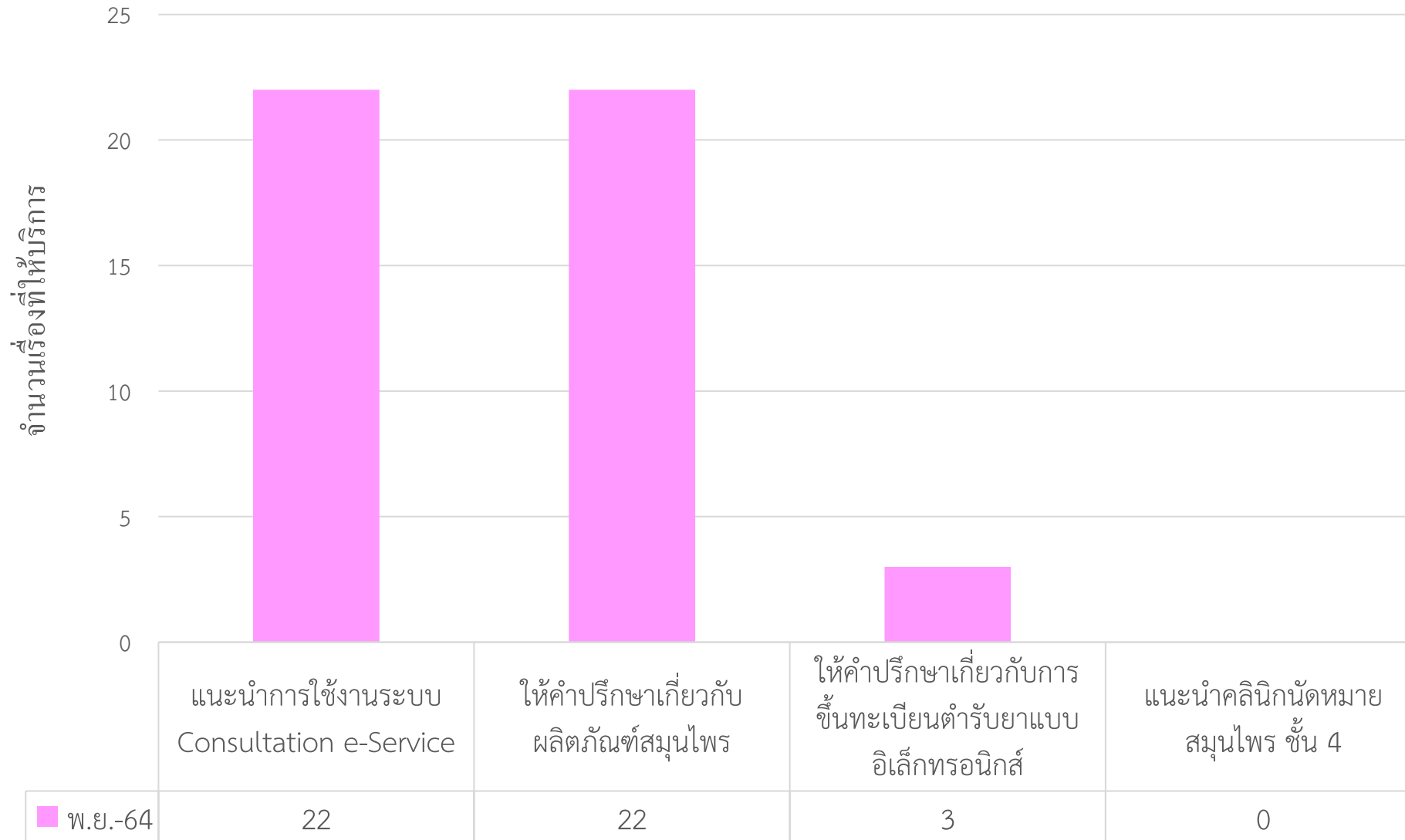
แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน พฤศจิกายน 2564

ตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2564 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 791 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



	สมุนไพร	สนบ.	ขอวินิจฉัย ผลิตภัณฑ์อาหาร	เครื่องมือแพทย์	เครื่องสำอาง	ด้านอาหารและยา	ไม่ทราบ	ยา	วัตถุอันตราย	วัตถุเสพติด	อาหาร	ผลรวม
ดำเนินการเสร็จสิ้น	0	60	471	9	4	0	10	0	0	0	48	602
กำลังตรวจสอบ	0	15	0	0	0	2	0	0	0	0	0	17
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	15
อยู่ในระหว่างพิจารณา	3	14	56	2	1	0	0	0	0	1	9	86
รอผู้ประกอบการชี้แจง	0	5	32	0	0	0	4	0	0	0	0	41
ผลรวมทั้งหมด	3	98	571	11	5	2	43	0	0	1	57	791

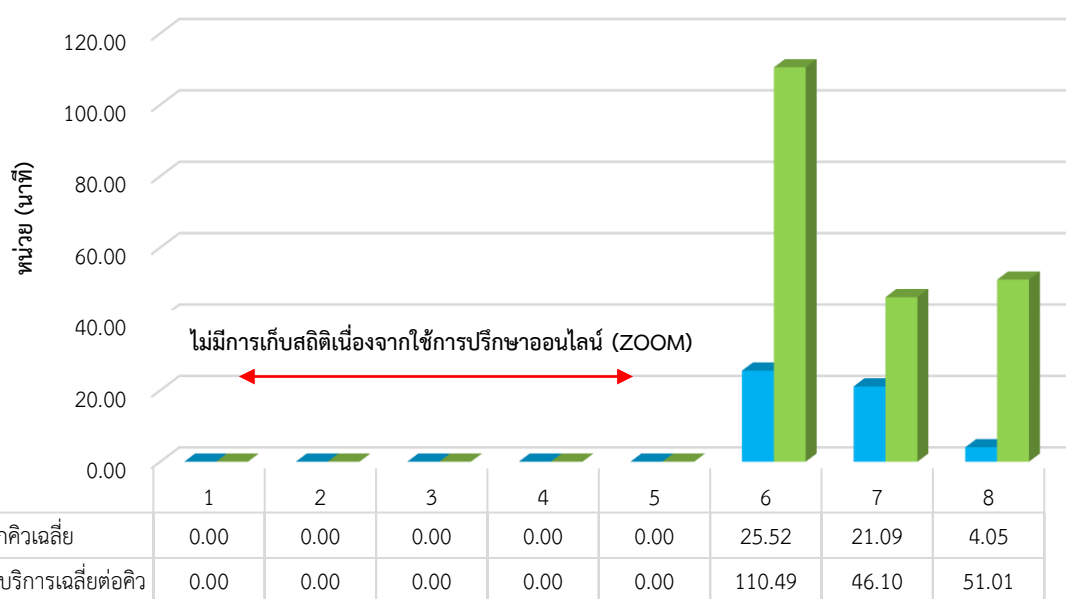
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Walk in) เดือน พฤศจิกายน 2564



รวมให้บริการทั้งสิ้น
47 เรื่อง

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	ระยะเวลาการรอคอยเรียกคิวเฉลี่ย		ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย	
	ตุลาคม 64	พฤศจิกายน 64	ตุลาคม 64	พฤศจิกายน 64
1. ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	-	-	-	-
2. ปรึกษาสถานที่ผลิตนำเข้าอาหาร	-	-	-	-
3. ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	-	-	-	-
4. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุดิบทราย	-	-	-	-
5. ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	-	-	-	-
6. ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	24.19	25.52	1.17.00	1.50.49
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	22.09	21.09	43.21	46.10
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	3.58	4.05	1.13.58	51.01

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

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน พฤศจิกายน 2564 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน ตุลาคม 2564

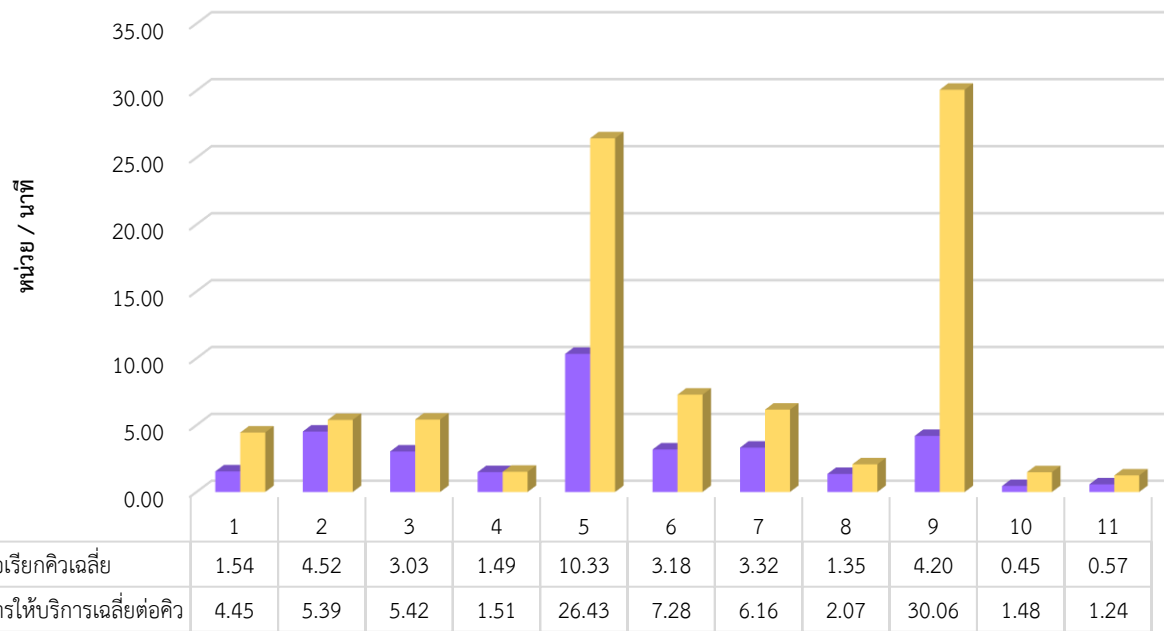
- จำนวน **คิวเพิ่มขึ้น** 33 คิว คิดเป็น 4.50%
- จำนวน **คำขอเพิ่มขึ้น** 17 คำขอ คิดเป็น 2.26%

ดังนั้น ระยะเวลาการรอคอยเรียกคิว และ ระยะเวลาการให้บริการ มีรายละเอียดดังนี้

- ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ (ข้อ6) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 1 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 1 คำขอ แต่ระยะเวลาการให้บริการยังเพิ่มขึ้นประมาณ 30 นาที
- ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ (ข้อ7) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 16 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 1 คำขอ แต่ระยะเวลาการให้บริการยังเพิ่มขึ้นประมาณ 3 นาที
- ปรึกษาด้านอาหารและยา (ข้อ8) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 16 คิว และจำนวนคำขอลดลง 17 คำขอ แต่ระยะเวลาการให้บริการยังเพิ่มขึ้นประมาณ 20 นาที

สถิติระยะเวลารอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	ระยะเวลารอคอยเรียกคิวเฉลี่ย		ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย	
	ตุลาคม 64	พฤศจิกายน 64	ตุลาคม 64	พฤศจิกายน 64
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	4.37	1.54	7.14	4.45
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	5.32	4.52	6.37	5.39
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	7.05	3.03	10.18	5.42
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0.59	1.49	0.59	1.51
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	38.07	10.33	51.44	26.43
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	4.25	3.18	9.36	7.28
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย, จดแจ้ง, อื่นๆ	4.18	3.32	5.47	6.16
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	2.32	1.35	51.44	2.07
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	5.13	4.20	31.32	30.06
10. คำขอต่ออายุ	3.50	0.45	7.14	1.48
11. ชำระเงิน	0.50	0.57	0.58	1.24

** เนื่องจากสถานการณ์ระบาดโควิด-19 ศูนย์บริการฯ จึงปรับรูปแบบการให้บริการที่ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานที่ อย. และการความเสี่ยงในการสัมผัสบุคคลภายนอก โดยการลดปริมาณจำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานลดลง 50% โดยใช้วิธีการแบ่งทีมการให้บริการออกเป็น 2 ทีม เพื่อหลีกเลี่ยงการพบเจอระหว่าง 2 ทีม

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

- ★ เนื่องจากในเดือน พฤศจิกายน 2564 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน ตุลาคม 2564
 - จำนวน **คิวลดลง** 944 คิว คิดเป็น 14.95%
 - จำนวน **คำขอลดลง** 2,256 คำขอ คิดเป็น 19.84%

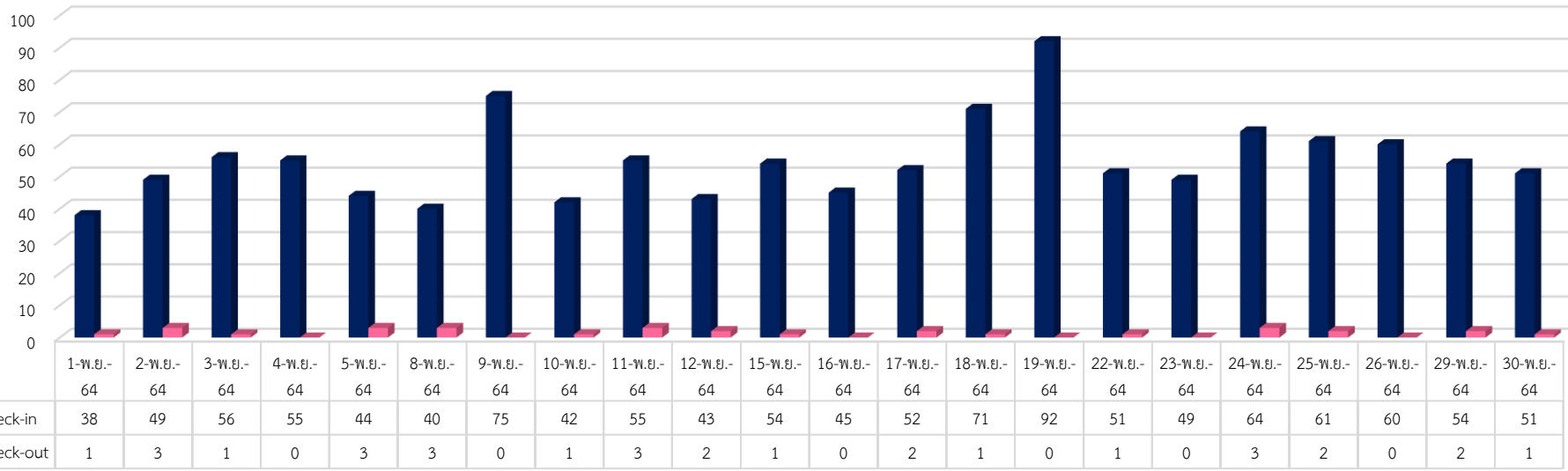
ระยะเวลารอคอยเรียกคิว และ ระยะเวลาการให้บริการ ในเดือน พฤศจิกายน 2564 มีแนวโน้มระยะเวลาการให้บริการ ลดลง ยกเว้น **การชำระเงิน (ข้อ 11)** เนื่องจาก มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 426 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 1,060 คำขอ จึงทำให้เวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น ประมาณ 1 นาที



สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

ไทยชนะ

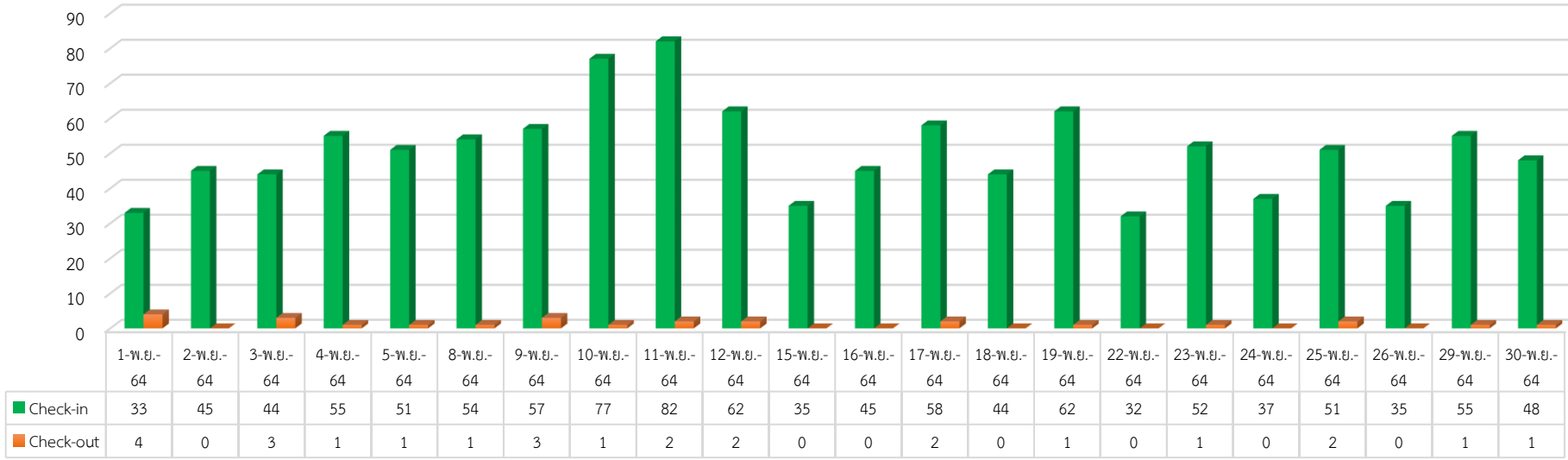
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	ตุลาคม 64	พฤศจิกายน 64
Check-in	868 ราย	1,201 ราย
Check-out	20 ราย	30 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	57 ราย/วัน	55 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน พฤศจิกายน 2564 **เพิ่มขึ้น**
333 คน คิดเป็น 38.36%

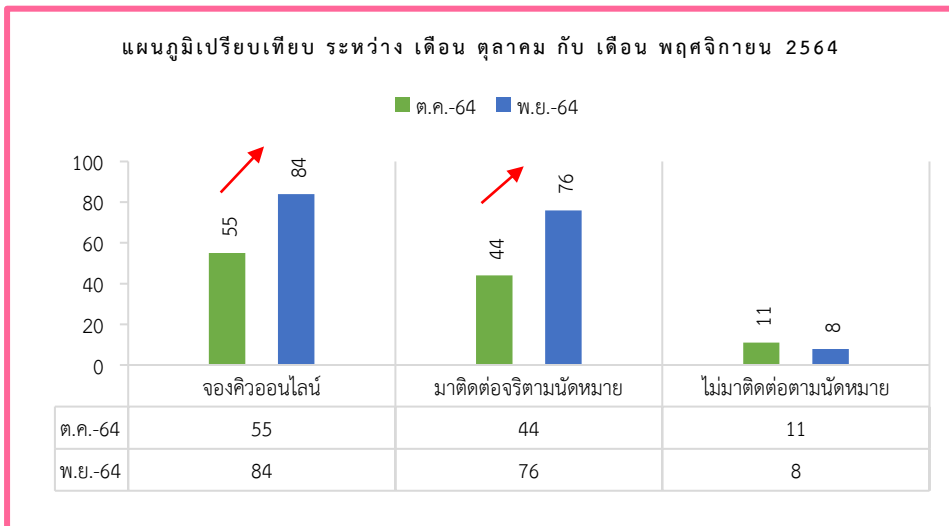
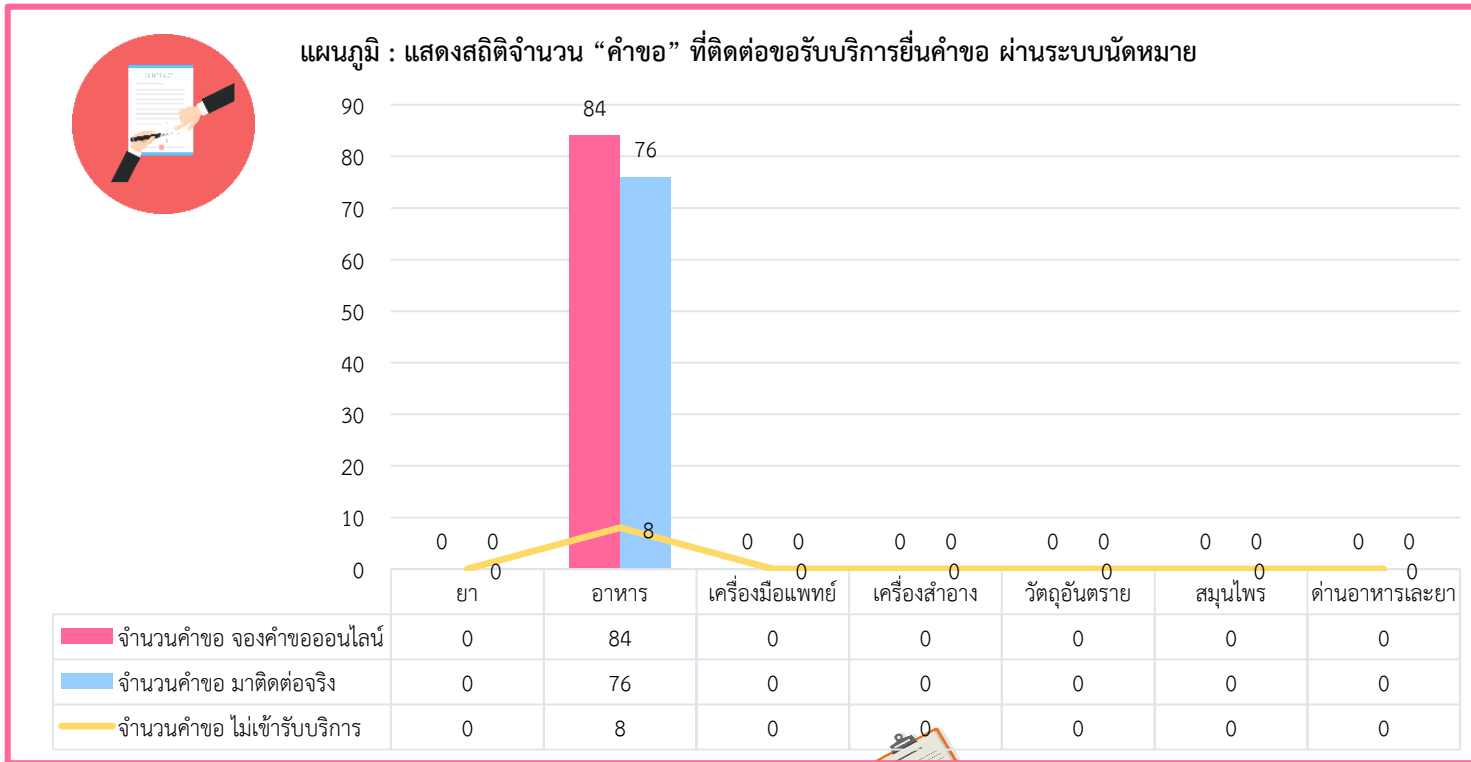
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	ตุลาคม 64	พฤศจิกายน 64
Check-in	925 ราย	1,114 ราย
Check-out	16 ราย	26 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	51 ราย/วัน	51 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน ตุลาคม 2564 **เพิ่มขึ้น**
189 คน คิดเป็น 20.43%

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564



คำขอ จองคิวออนไลน์
 ↑ เพิ่มขึ้น 29 คำขอ หรือคิดเป็น 52.72%

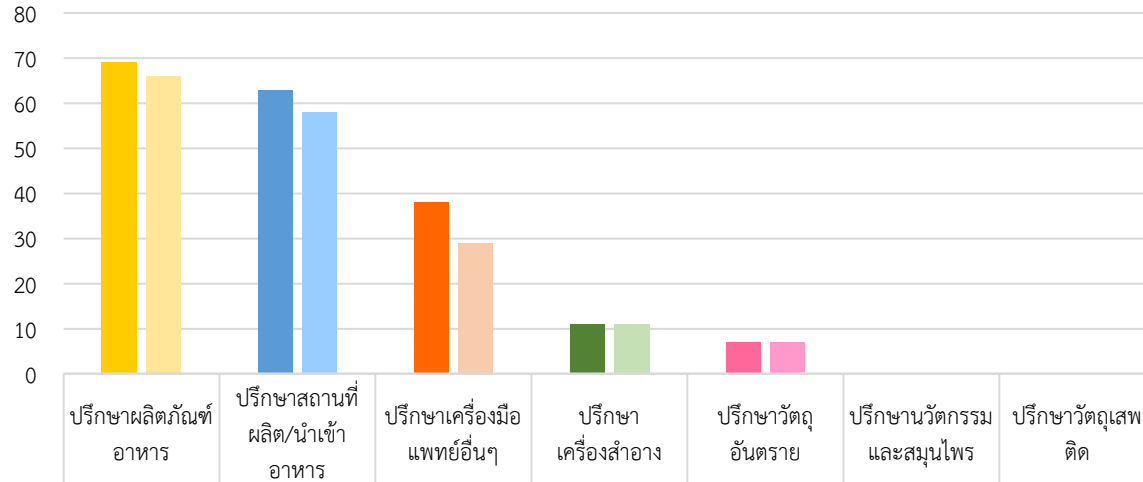
คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย
 ↑ เพิ่มขึ้น 32 คำขอ หรือคิดเป็น 72.72%

คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย
 ไม่มาตามนัด 8 คำขอ คิดเป็น 9.52%



สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2564

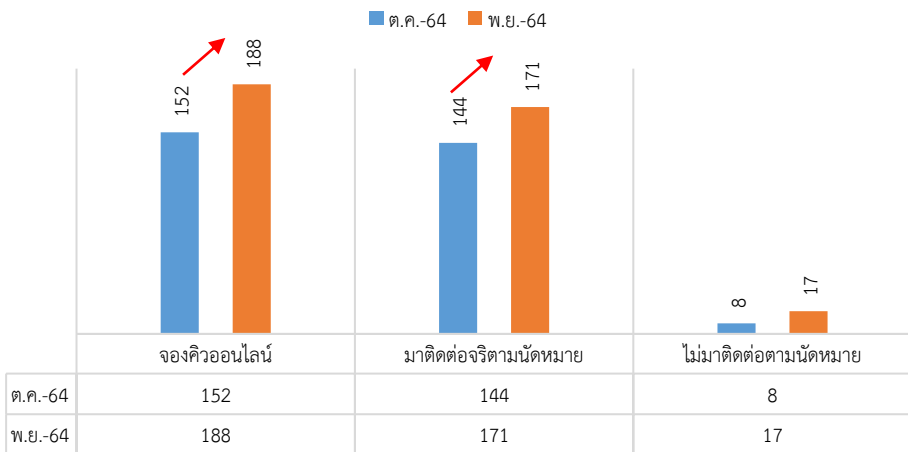
แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



คำขอที่จองคิวนัดหมาย	69	63	38	11	7	0	0
คำขอที่มาติดต่อตามนัดหมาย	66	58	29	11	7	0	0

ปรึกษา	คำขอที่จองคิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	69	65	4
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	63	59	4
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	38	29	9
ปรึกษาเครื่องสำอาง	11	11	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	7	7	0
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0	0	0
ปรึกษาวัตถุเสพติด	0	0	0
รวม	188	171	17

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่างเดือน ตุลาคม กับ เดือนพฤศจิกายน 2564



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้า เพื่อขอรับคำปรึกษา

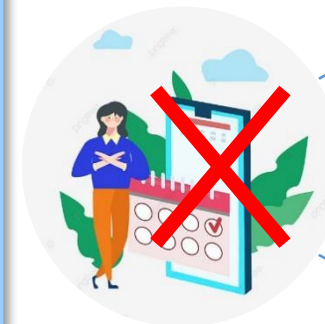
↑ เพิ่มขึ้น 36 คำขอ หรือคิดเป็น 23.68%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 27 คำขอ หรือคิดเป็น 18.75%

จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 17 คำขอ คิดเป็น 0.09%



ยกเลิก

3 คำขอ

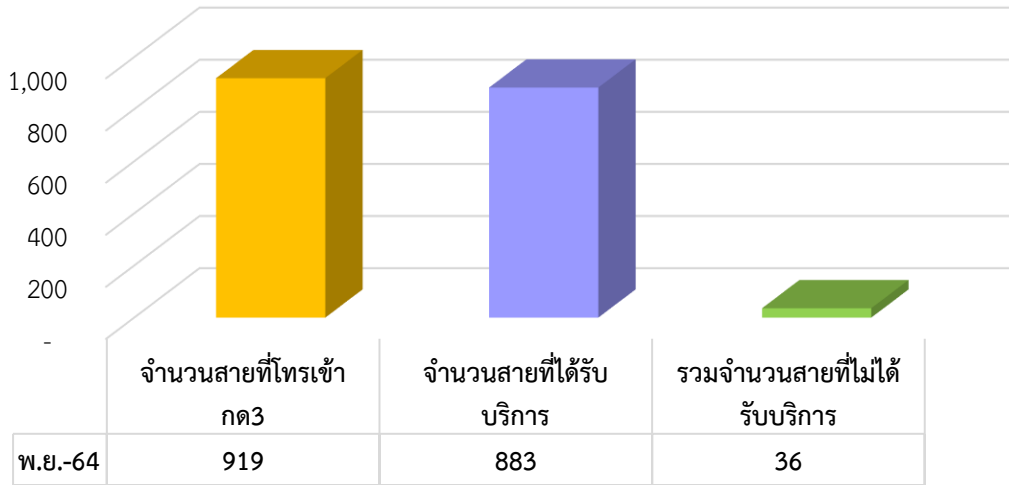
เลื่อนนัด

5 คำขอ



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

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



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

จำนวนสายที่ได้รับบริการ				จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้ากต3	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ	จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
พ.ย.64	919	883	96.08	36	3.92

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 36 สาย คิดเป็น 3.92%

- 24 สาย : วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่
- 12 สาย : ผากข้อความ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภท	จำนวนสาย	คิดเป็น%
ยา	61	7%
อาหาร	291	33%
เครื่องมือแพทย์	115	13%
เครื่องสำอาง	89	10%
วัตถุอันตราย	28	3%
วัตถุเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์	13	1%
กัญชา/กัญชง	96	11%
กระท่อม	44	5%
दान	32	4%
สนบ./สมุนไพร	20	2%
ไม่เกี่ยวกับ อย.	94	11%

