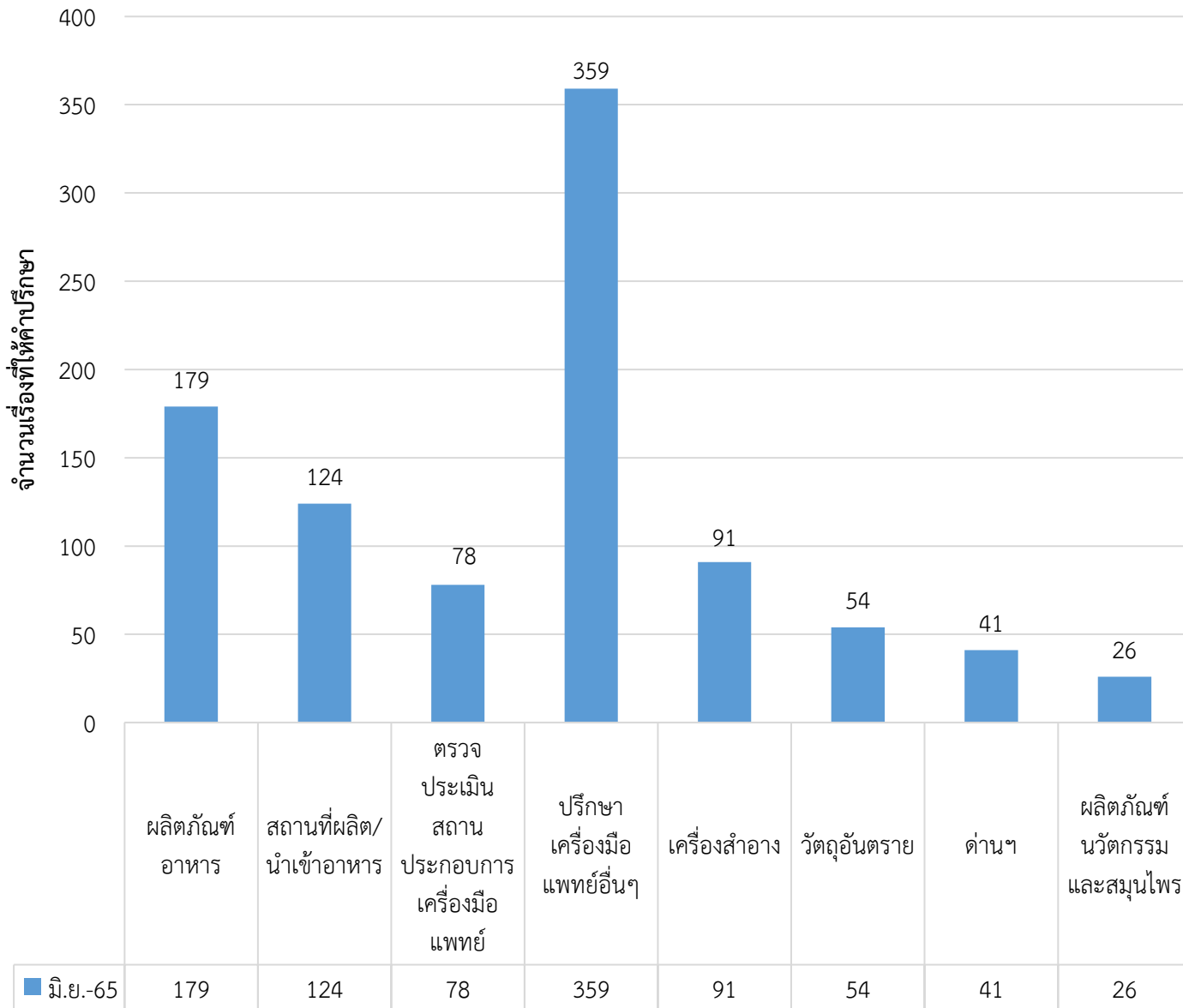


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน มิถุนายน 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน มิถุนายน 2565 รวม 952 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

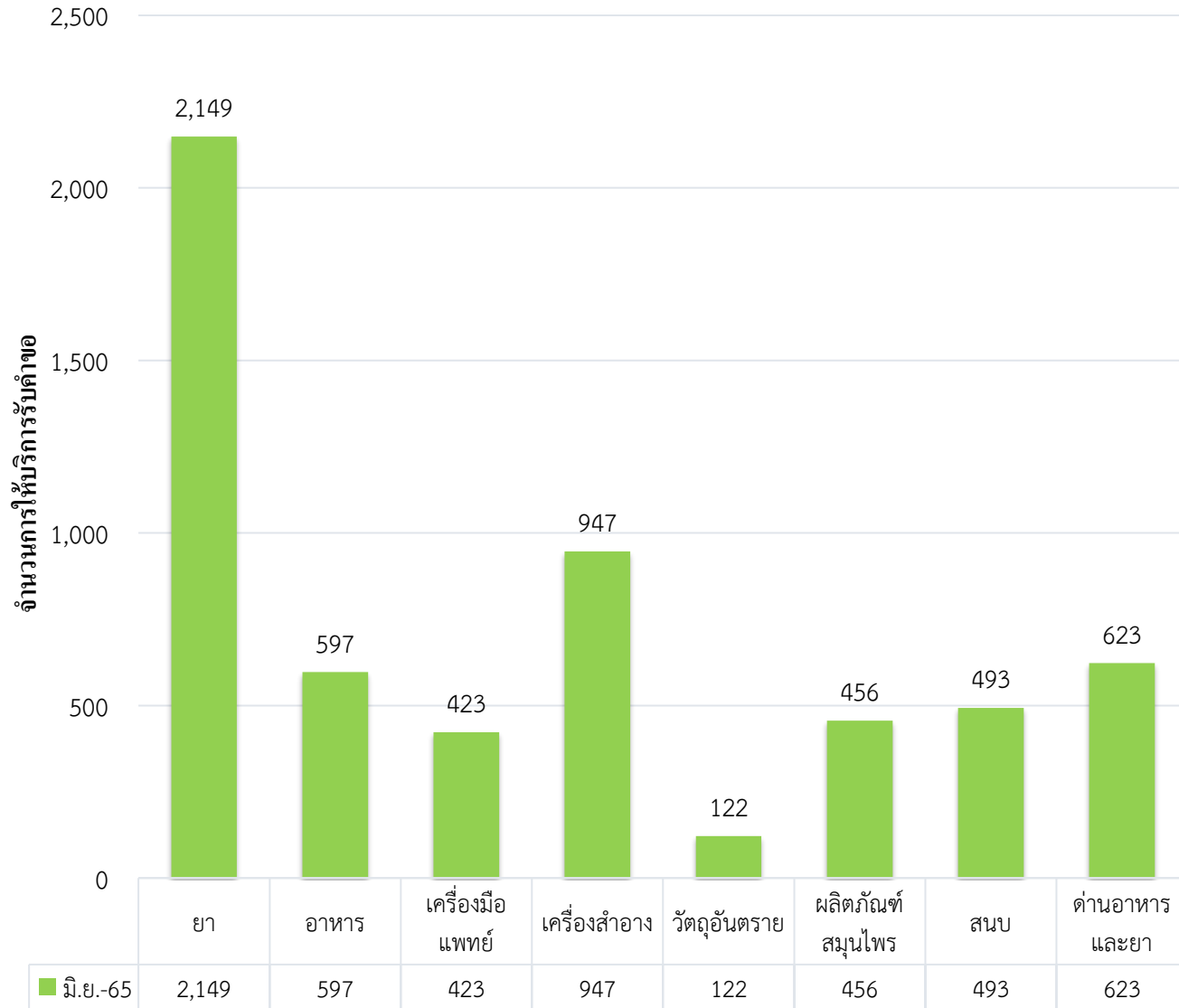
ระหว่างเดือน พฤษภาคม และเดือน มิถุนายน 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน มิถุนายน 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากเดือน พฤษภาคม 2565 จำนวน 77 เรื่อง คิดเป็น 8.80%

ประเภทงาน	พฤษภาคม 2565	มิถุนายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	152	179	เพิ่มขึ้น 17.76%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	109	124	เพิ่มขึ้น 13.76%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	63	78	เพิ่มขึ้น 23.80%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	375	359	ลดลง 4.26%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	73	91	เพิ่มขึ้น 24.65%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	38	54	เพิ่มขึ้น 42.10%
ปรึกษาด้านๆ	37	41	เพิ่มขึ้น 10.87%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	28	26	ลดลง 7.14%
รวม	875	952	เพิ่มขึ้น 8.80%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน มิถุนายน 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน มิถุนายน 2565 รวม 5,810 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

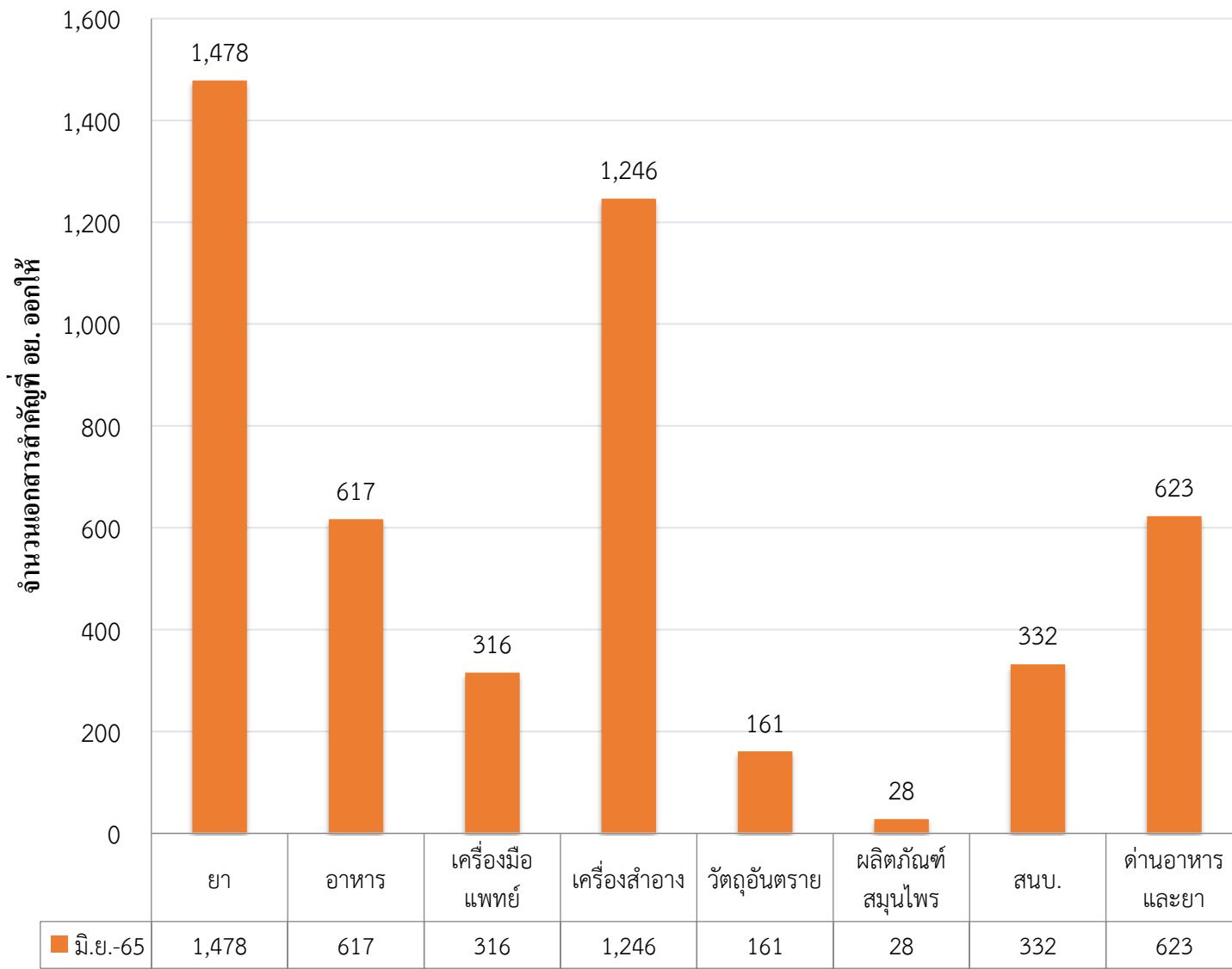
ระหว่างเดือน พฤษภาคม และเดือน มิถุนายน 2565

จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน มิถุนายน 2565 มีปริมาณ **เพิ่มขึ้น** จากเดือน พฤษภาคม 2565 จำนวน **1,179** **เรื่อง คิดเป็น 25.45** โดยมีผลิตภัณฑ์อาหาร เพิ่มขึ้น 478 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 80.06% เนื่องจาก เริ่มการสรุปสถิติกระบวนการยื่นมอบอำนาจเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ e-Submission จึงทำให้จำนวนคำขอเพิ่มขึ้น

หน่วยงาน	พฤษภาคม 2565	มิถุนายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,758	2,149	เพิ่มขึ้น 22.24%
อาหาร	119	597	เพิ่มขึ้น 80.06%
เครื่องมือแพทย์	373	423	เพิ่มขึ้น 13.40%
เครื่องสำอาง	833	947	เพิ่มขึ้น 13.68%
วัตถุอันตราย	101	122	เพิ่มขึ้น 20.79%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	439	456	เพิ่มขึ้น 3.87%
सनบ.	501	493	ลดลง 1.59%
ด้านอาหารและยา	507	623	เพิ่มขึ้น 22.87%
รวม	4,631	5,810	เพิ่มขึ้น 25.45%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน มิถุนายน 2565 รวม 4,801 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน พฤษภาคม และเดือน มิถุนายน 2565

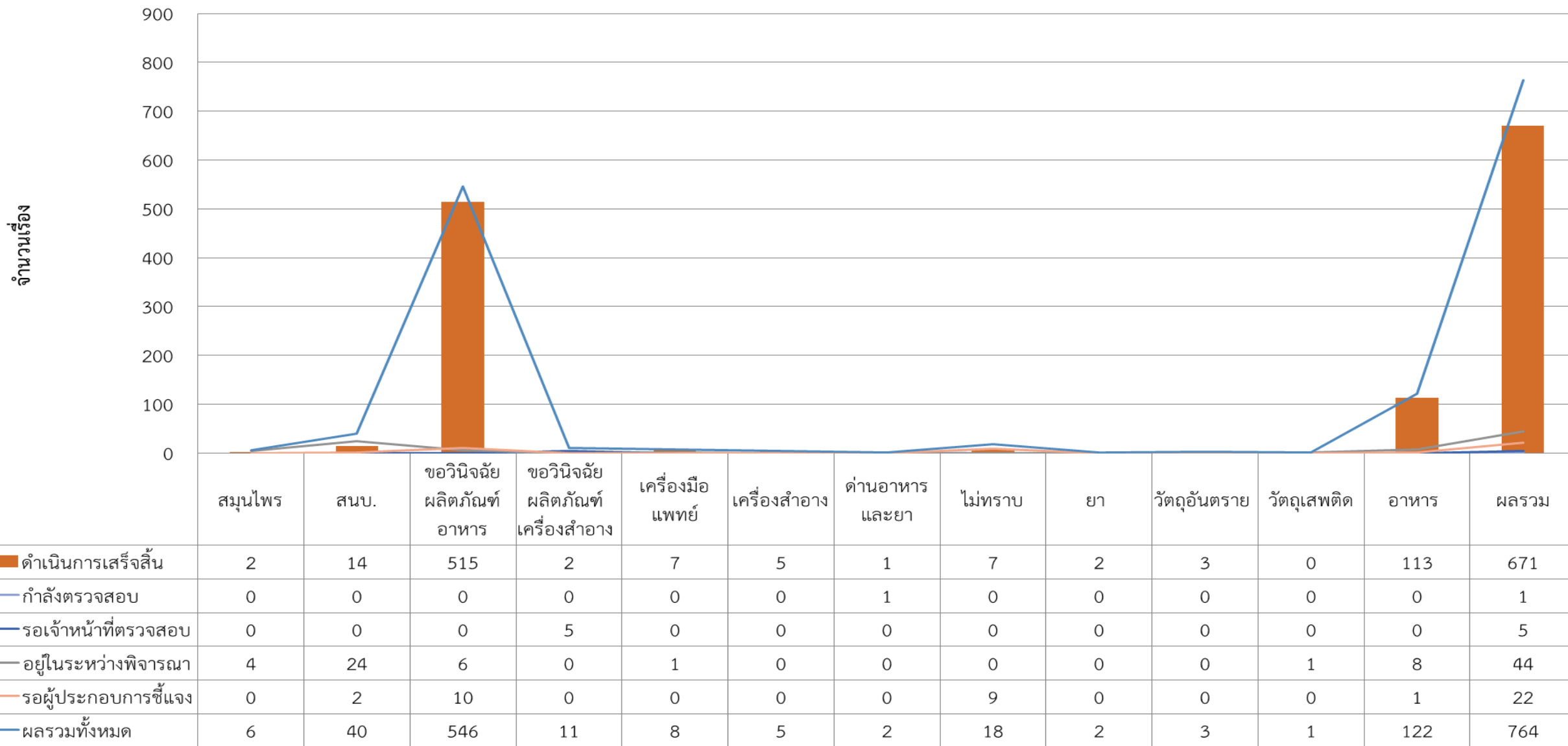
จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน มิถุนายน 2565 ในภาพรวม เพิ่มขึ้น จากเดือน พฤษภาคม 2565 จำนวน 1,019 เรื่อง คิดเป็น 26.94% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์อาหาร เพิ่มขึ้น 274 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 79.88 % เนื่องจาก เริ่มการสรุป สถิติกระบวนการยื่นมอบอำนาจเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ e-Submission จึงทำให้จำนวนคำขอเพิ่มขึ้น
2. ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ เพิ่มขึ้น 129 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 68.98% พบว่ามาจาก การรับเอกสารสำคัญใบอนุญาตการขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์

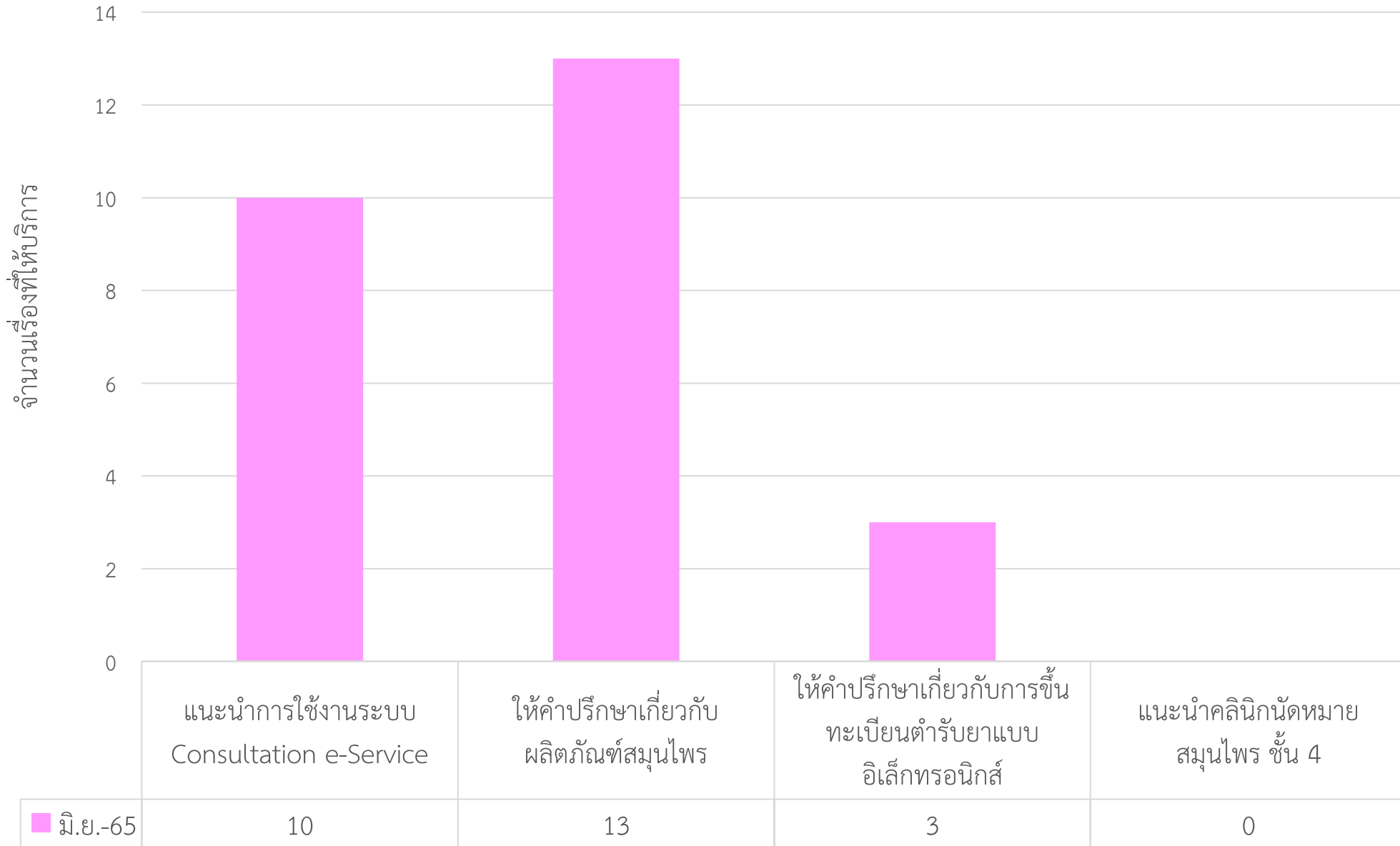
หน่วยงาน	พฤษภาคม 2565	มิถุนายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,246	1,478	เพิ่มขึ้น 18.61%
อาหาร	343	617	เพิ่มขึ้น 79.88%
เครื่องมือแพทย์	187	316	เพิ่มขึ้น 68.98%
เครื่องสำอาง	1,069	1,246	เพิ่มขึ้น 16.55%
วัตถุอันตราย	194	161	ลดลง 17.01%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	9	28	เพิ่มขึ้น 67.85%
สนบ.	227	332	เพิ่มขึ้น 46.25%
ด้านอาหารและยา	507	623	เพิ่มขึ้น 22.87%
รวม	3,782	4,801	เพิ่มขึ้น 26.94%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน มิถุนายน 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-30 มิถุนายน 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 764 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



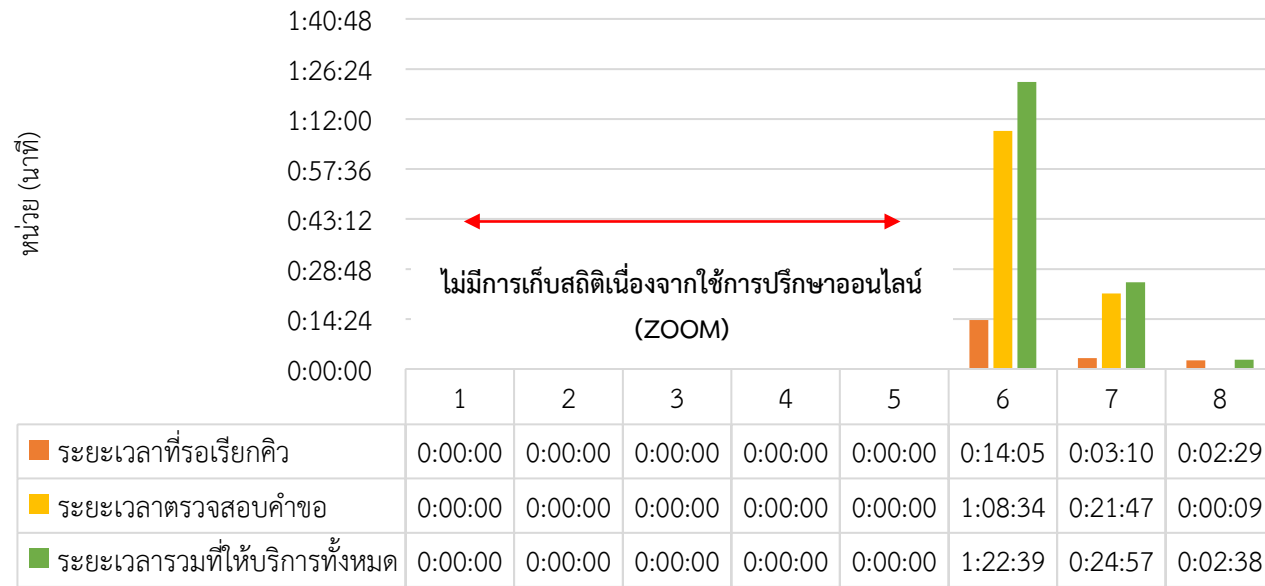
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน มิถุนายน 2565



รวมให้บริการทั้งสิ้น 26 เรื่อง

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	พ.ค.65	มิ.ย..65	พ.ค.65	มิ.ย..65	พ.ค.65	มิ.ย..65
1. ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	-	-	-	-	-	-
2. ปรึกษาสถานที่ผลิตนำเข้าอาหาร	-	-	-	-	-	-
3. ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	-	-	-	-	-	-
4. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย	-	-	-	-	-	-
5. ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	-	-	-	-	-	-
6. ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:12:28	0:14:05 ↑	1:17:41	1:08:34	1:30:09	1:22:39
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:01:57	0:03:10 ↑	0:19:55	0:21:47 ↑	0:21:52	0:24:57 ↑
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:02:26	0:02:29	0:00:02	0:00:09	0:02:28	0:02:38

ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM ในส่วนของการปรึกษาของลำดับที่ 1-5 จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ (ยกเว้นช่องบริการ ปรึกษาตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ และปรึกษาด้านอาหารและยา ในลำดับที่ 6-8 จะยังมีการให้บริการแบบ Walk in อยู่)

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน พฤษภาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน มิถุนายน 2565

- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 4 คิว คิดเป็น 3.00%
- จำนวน **คำขอ เพิ่มขึ้น** 3 คำขอ คิดเป็น 0.63%

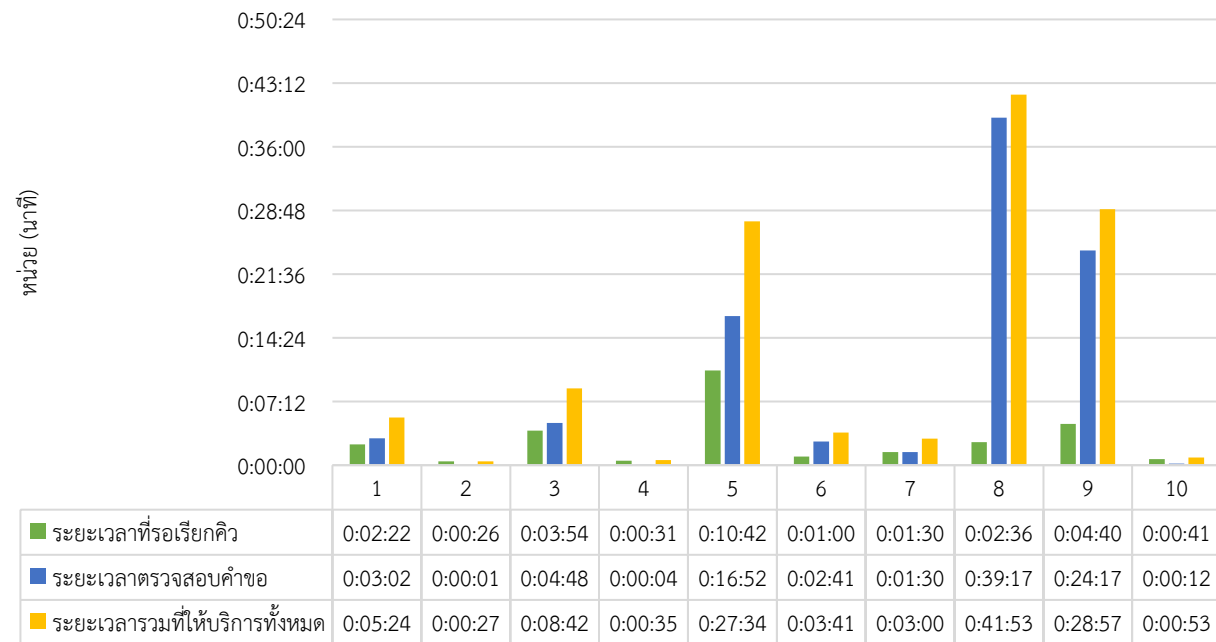
มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

ข้อ 6 ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 2 นาที

ข้อ 7 ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 2 นาที

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด	
	พ.ค.65	มิ.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65	พ.ค.65	มิ.ย.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สบ. .	0:01:20	0:02:22 ↑	0:03:01	0:03:02	0:04:21	0:05:24 ↑
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:02:41	0:00:26	0:35:48	0:00:01	0:38:29	0:00:27
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:02:17	0:03:54 ↑	0:02:57	0:04:48 ↑	0:05:14	0:08:42 ↑
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:00:00	0:00:31	0:00:00	0:00:04	0:00:00	0:00:35
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:06:55	0:10:42 ↑	0:18:02	0:16:52	0:24:57	0:27:34 ↑
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:06	0:01:00	0:02:57	0:02:41	0:04:03	0:03:41 ↑
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง,วัตถุอันตราย,จดแจ้ง,อื่นๆ	0:01:41	0:01:30	0:01:05	0:01:30	0:02:46	0:03:00 ↑
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:41	0:02:36	0:35:48	0:39:17 ↑	0:38:29	0:41:53 ↑
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:04:12	0:04:40	0:24:58	0:24:17	0:29:10	0:28:57
10. ชำระเงิน	0:00:24	0:00:41	0:00:22	0:00:12	0:00:46	0:00:53

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

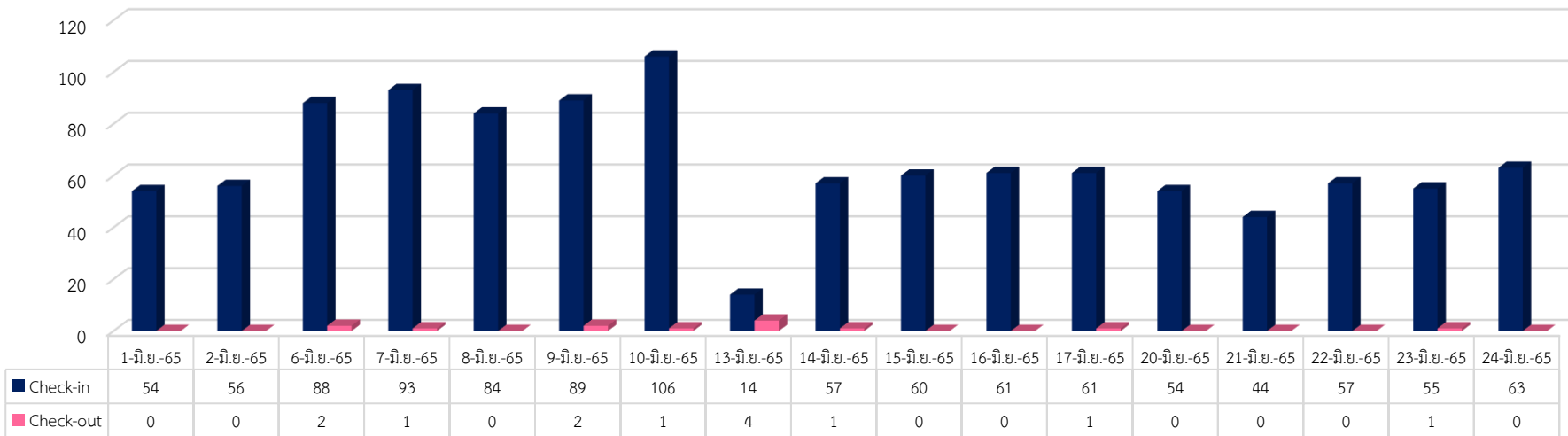
- ★ เนื่องจากในเดือน พฤษภาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน มิถุนายน 2565
 - จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 1,628 คิว คิดเป็น 31.53%
 - จำนวน **คำขอ ลดลง** 3,332 คำขอ คิดเป็น 38.15%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สบ. (ข้อ1) * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร (ข้อ3) * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1-3 นาที
- ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย (ข้อ5) * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 3-4 นาที
- ยื่น มอบอำนาจ LPI (ข้อ6) *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง,วัตถุอันตราย,จดแจ้ง,อื่นๆ (ข้อ7) *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง (ข้อ8) ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมทั้งที่ให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 3-4 นาที

สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน มิถุนายน 2565

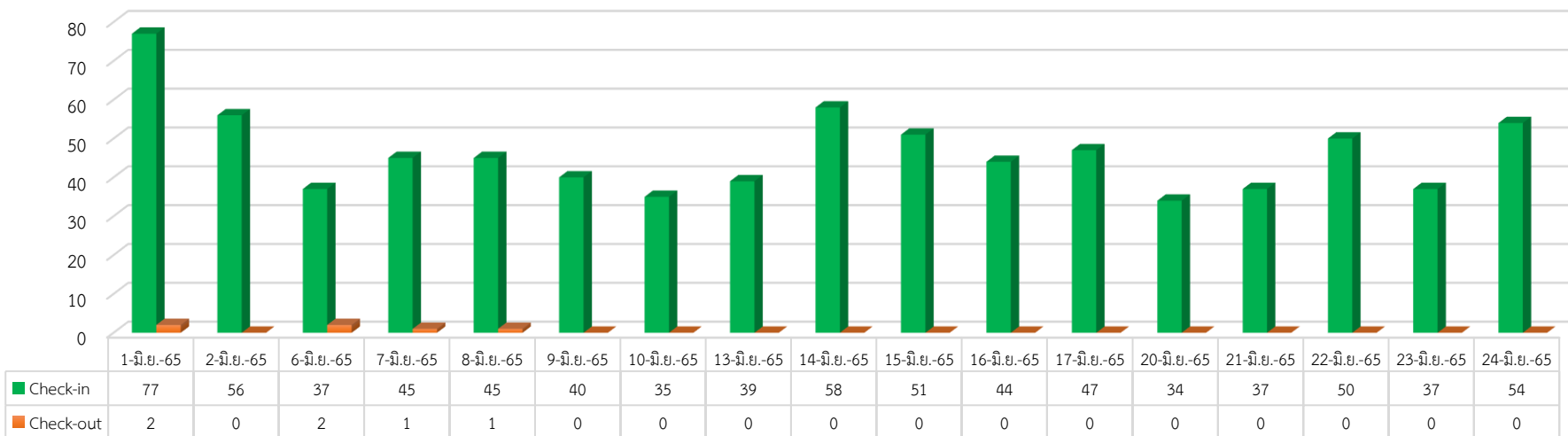
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	พฤษภาคม 65	มิถุนายน 65
Check-in	979 ราย	1,096 ราย
Check-out	14 ราย	13 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	52 ราย/วัน	64 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน มิถุนายน 2565 **เพิ่มขึ้น**
117 คน คิดเป็น 11.95%

แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5



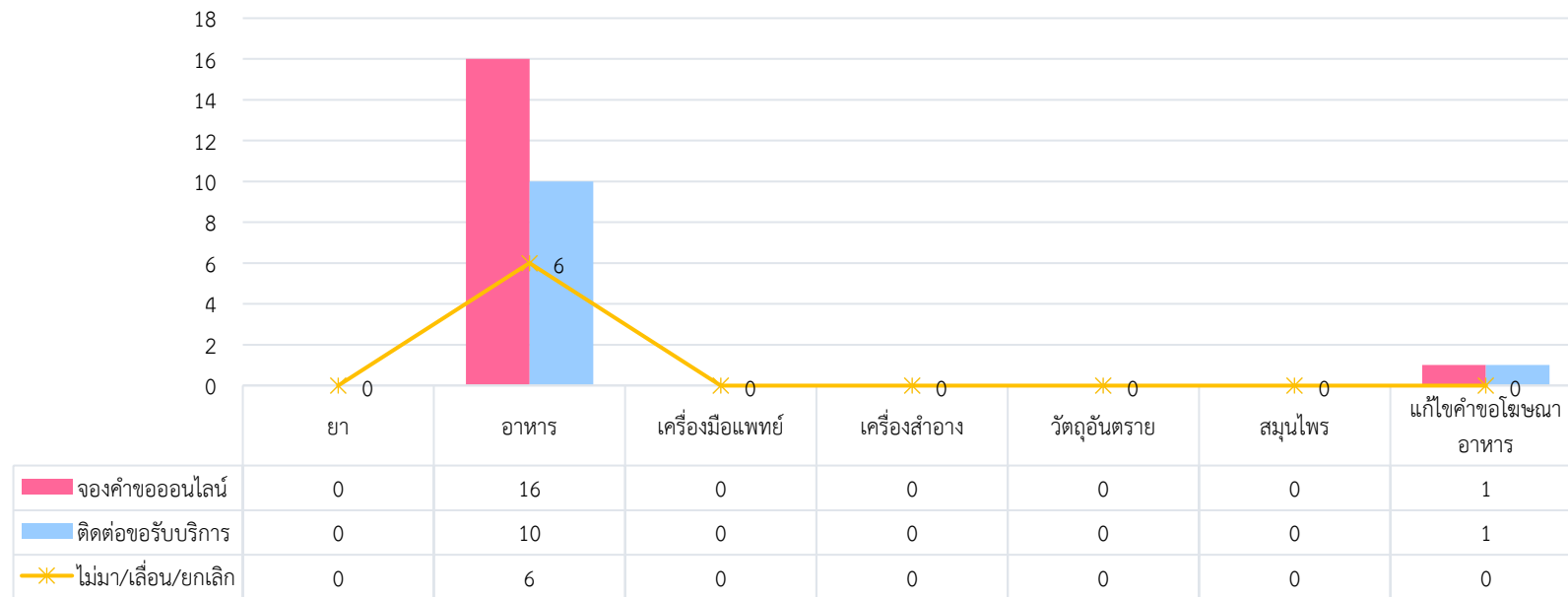
คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	พฤษภาคม 65	มิถุนายน 65
Check-in	980 ราย	786 ราย
Check-out	10 ราย	6 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	52 ราย/วัน	46 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน มิถุนายน 2565 **ลดลง**
194 คน คิดเป็น 19.79%

ตั้งแต่วันที่ 25 มิถุนายน 2565 ยกเลิกการลงทะเบียนการเข้า-ออก ศูนย์บริการฯ

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน มิถุนายน 2565

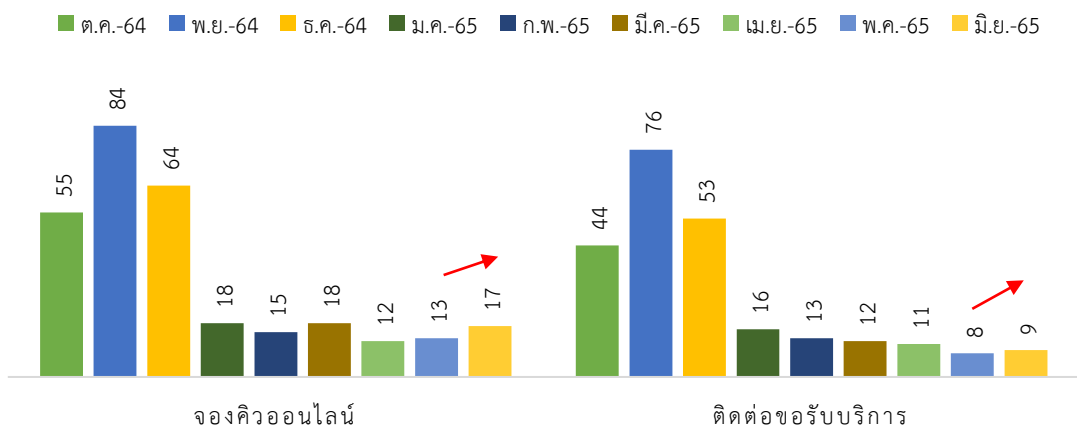
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



จำนวนการนัดหมายเพื่อยื่นคำขอมิ
ปริมาณลดลง เนื่องจาก อย. ให้บริการการ
ยื่นคำขออนไลน์ ผ่านระบบ e-Submission
จึงมีผู้รับบริการที่ยื่นคำขอแบบ Walk-in
ลดลง

อีกทั้ง ศูนย์บริการฯ ยังมีการให้บริการ
รับคำขอ ผ่านช่องทางการส่งเอกสารคำขอ
ทางไปรษณีย์ด้วย จึงทำให้ปริมาณ
ผู้รับบริการที่ OSSC ลดลง และทำให้ไม่มี
การแออัดในพื้นที่การให้บริการ

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง มิถุนายน 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์

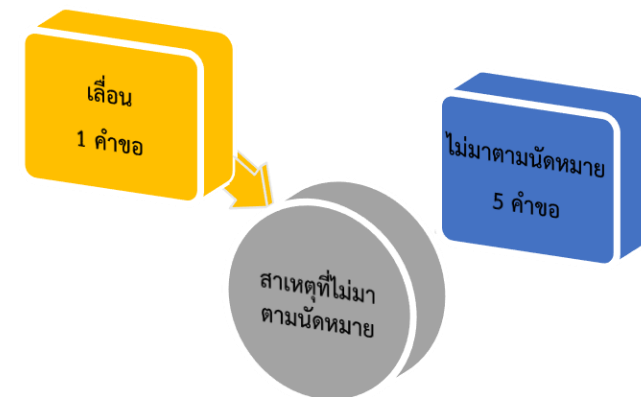
↑ เพิ่มขึ้น 4 คำขอ หรือคิดเป็น 30.76%

คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 1 คำขอ หรือคิดเป็น 12.50%

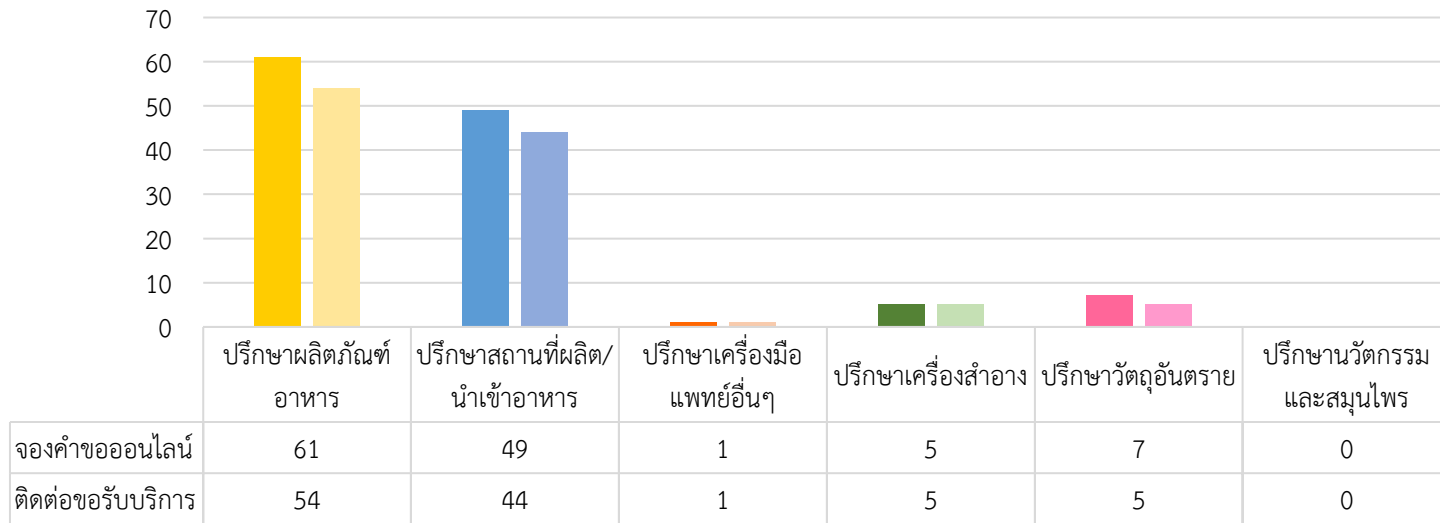
คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 6 คำขอ



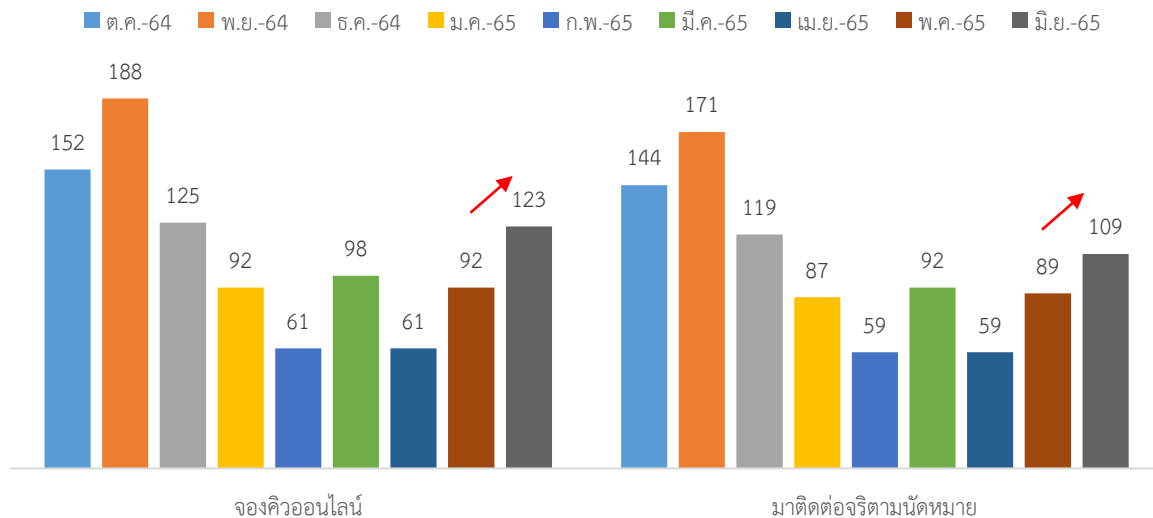
สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน มิถุนายน 2565

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คน" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ปรึกษา	คำขที่จอง คิวนัดหมาย	คำขที่มาคิดต่อ ตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับ บริการ
ปรึกษามลิตภัณฑ์อาหาร	61	54	7
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	49	44	5
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	1	1	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	5	5	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	7	5	2
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0	0	0
รวม	123	109	14

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง มิถุนายน 2565



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้าเพื่อขอรับคำปรึกษา

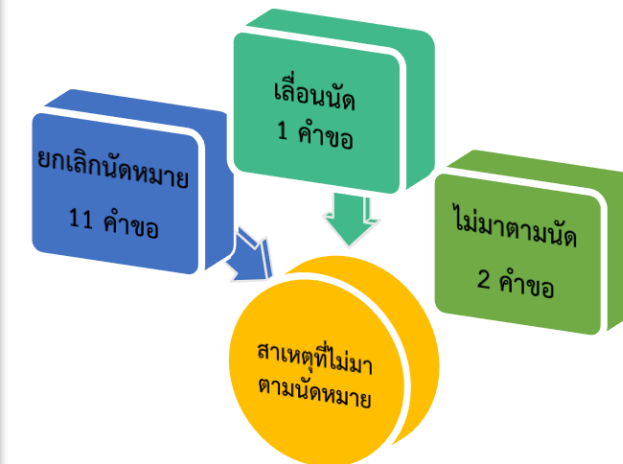
↑ เพิ่มขึ้น 31 คำขอ หรือคิดเป็น 33.69%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 20 คำขอ หรือคิดเป็น 22.47%

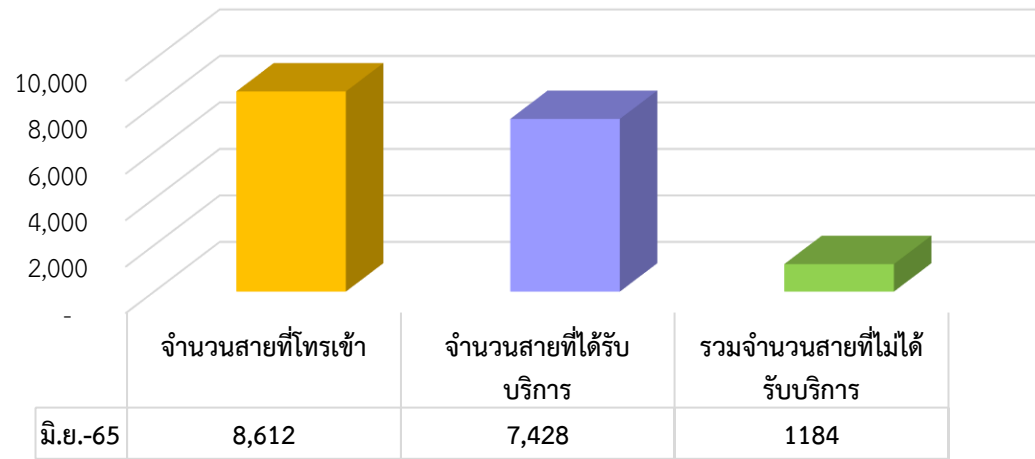
จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 14 คำขอ



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

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



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
มิ.ย.65	8,612	7,428	86.25

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
1,184	13.75

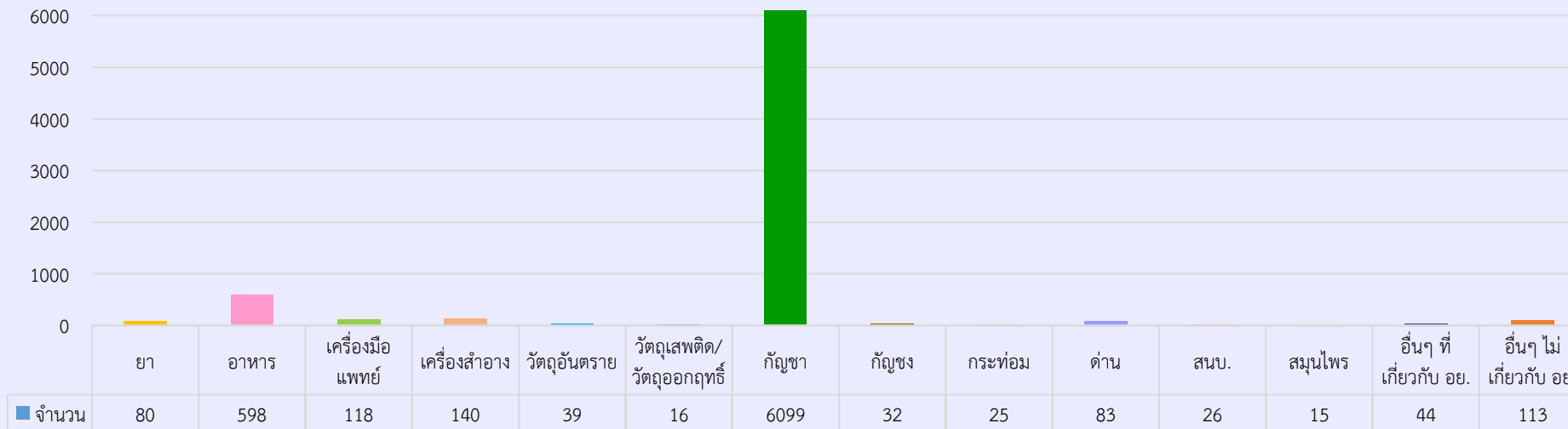
มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 1,184 สาย คิดเป็น 13.75%

สาเหตุเกิดจากผู้รับบริการ วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่ และวางสายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

ในเดือน มิถุนายน 2565 สนบ. ได้มีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นจำนวน 10 คู่สาย เพราะมีจำนวนผู้โทรมาติดต่อเรื่องกัญชา/กัญชา ตามกฎหมาย 9 มิถุนายน 2565 เป็นจำนวนมาก

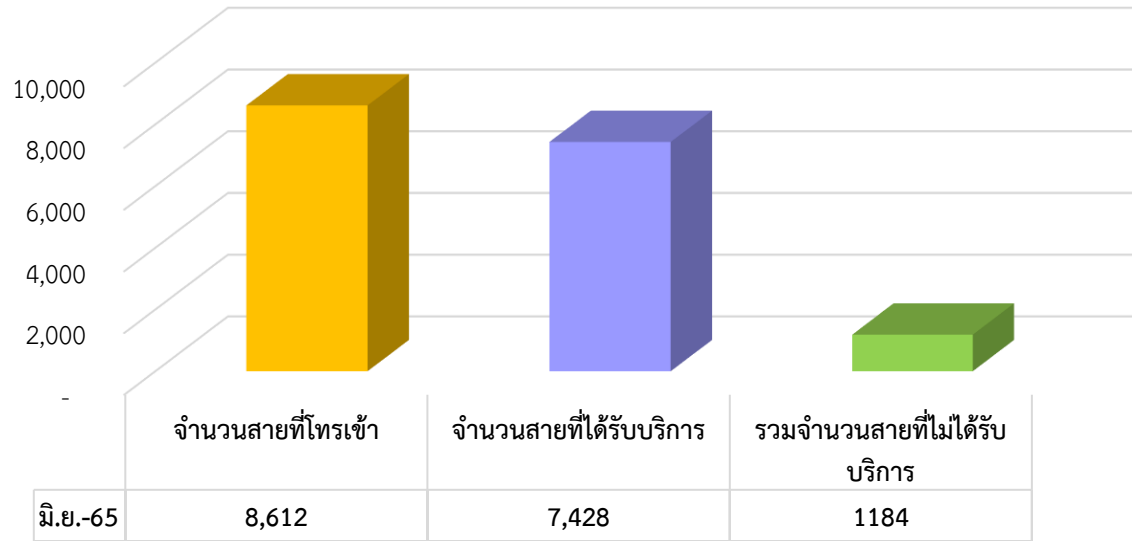
สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภทสายที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูล



ปริมาณการติดต่อสอบถามข้อมูลการขอปลูกกัญชา หลังจากการแถลงข่าว (เดือน มิถุนายน 2565)

สถิติ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3)
เดือน มิถุนายน 2565



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

- กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการวันละ 3 คู่สาย
- กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการวันละ 7 คู่สาย

จำนวนสายที่โทรเข้ามาติดต่อ เฉพาะกัญชา/กัญชง
เพิ่มขึ้นจากเดิม 6,008 สาย
เมื่อเทียบกับสถิติของเดือน พฤษภาคม 2565

จำนวนสายที่ได้รับบริการ แยกเป็น กต1 และ กต3

