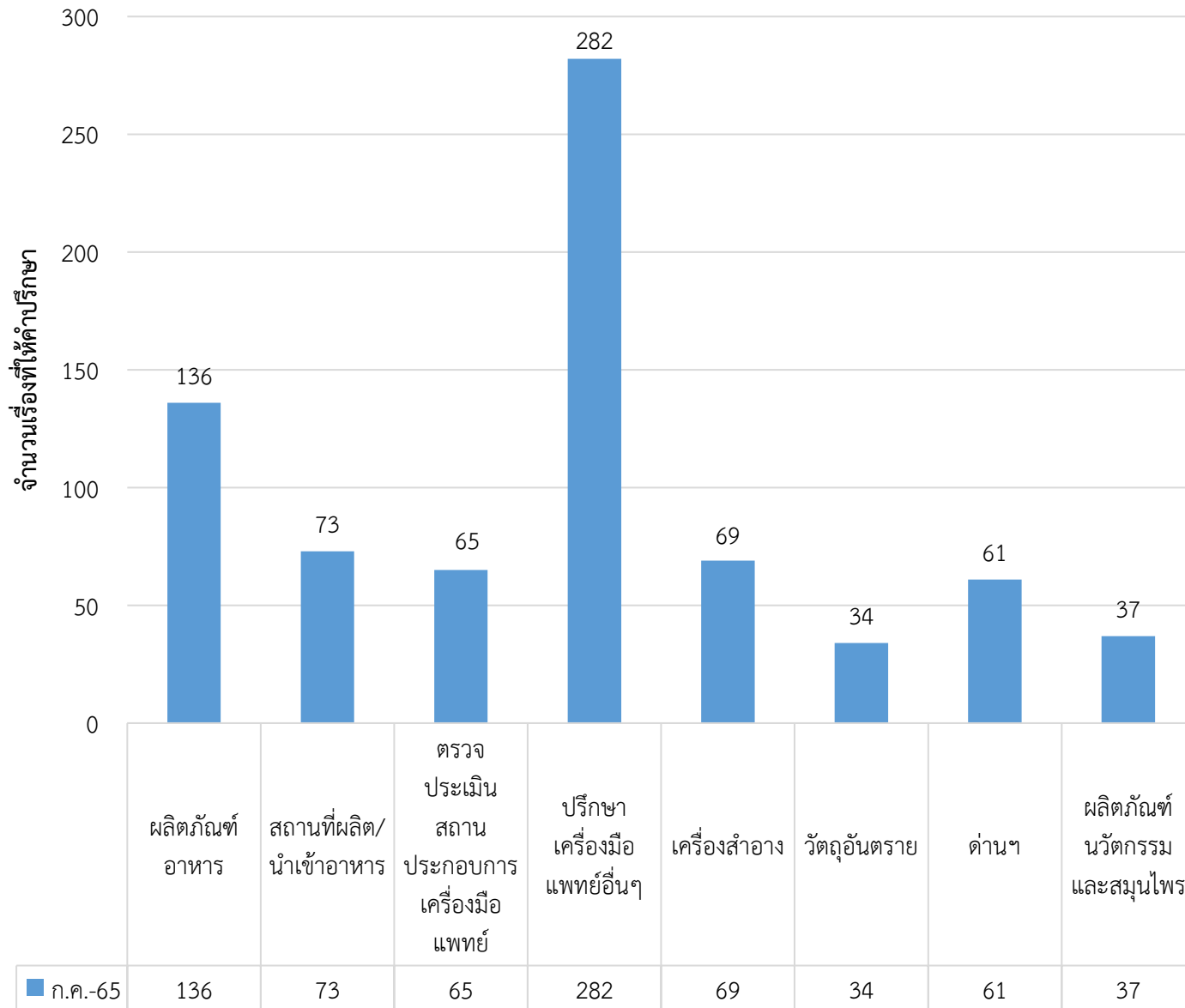


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน กรกฎาคม 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน กรกฎาคม 2565 รวม 757 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

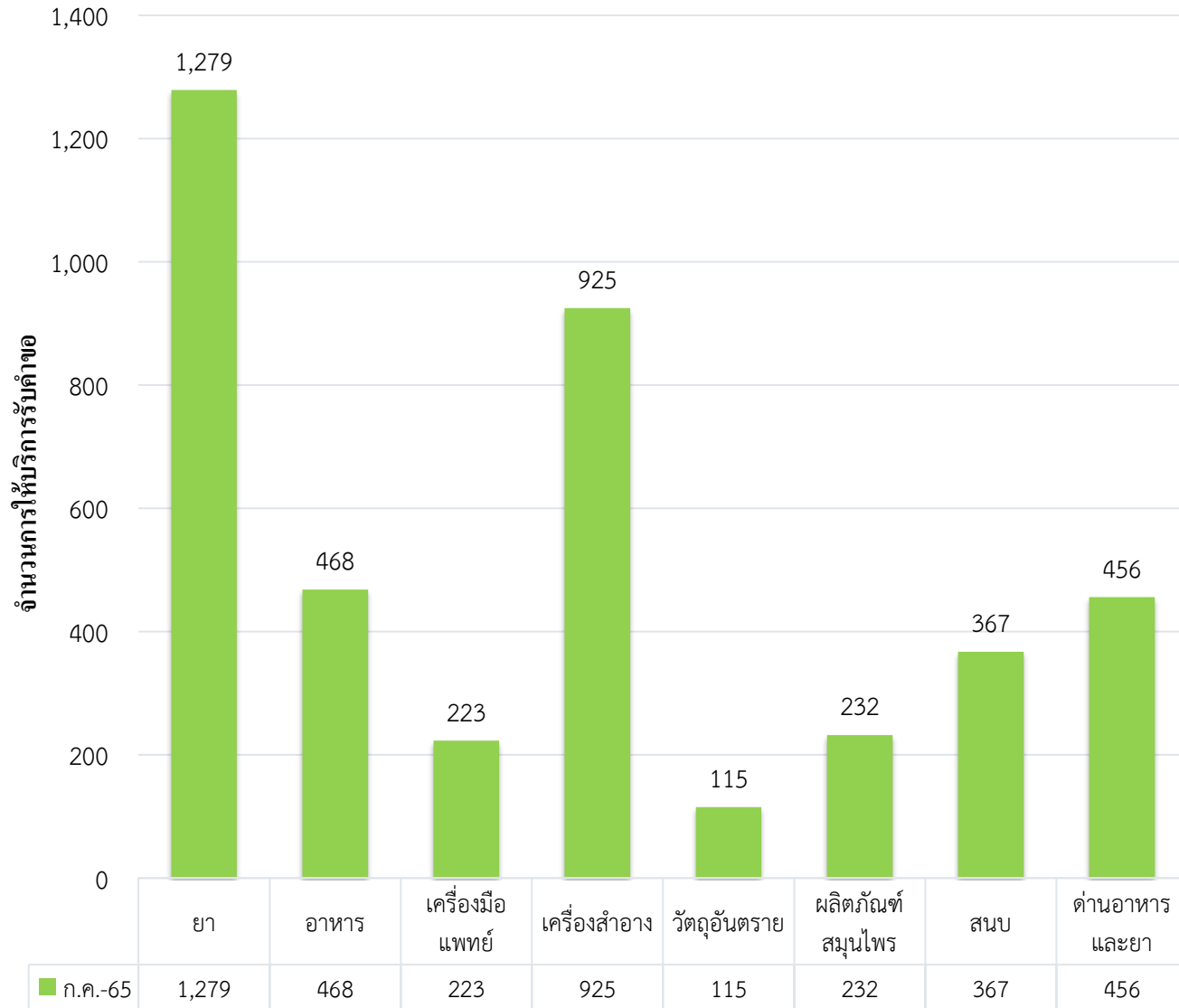
ระหว่างเดือน มิถุนายน และเดือน กรกฎาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน กรกฎาคม 2565 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน มิถุนายน 2565 จำนวน 195 เรื่อง คิดเป็น 20.48%

ประเภทงาน	มิถุนายน 2565	กรกฎาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	179	136	ลดลง 24.02%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	124	73	ลดลง 41.12%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	78	65	ลดลง 16.66%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	359	282	ลดลง 21.44%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	91	69	ลดลง 24.17%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	54	34	ลดลง 37.03%
ปรึกษาด้านๆ	41	61	เพิ่มขึ้น 48.78%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	26	37	เพิ่มขึ้น 42.30%
รวม	952	757	ลดลง 20.48%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กรกฎาคม 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กรกฎาคม 2565 รวม 4,065 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน มิถุนายน และเดือน กรกฎาคม 2565

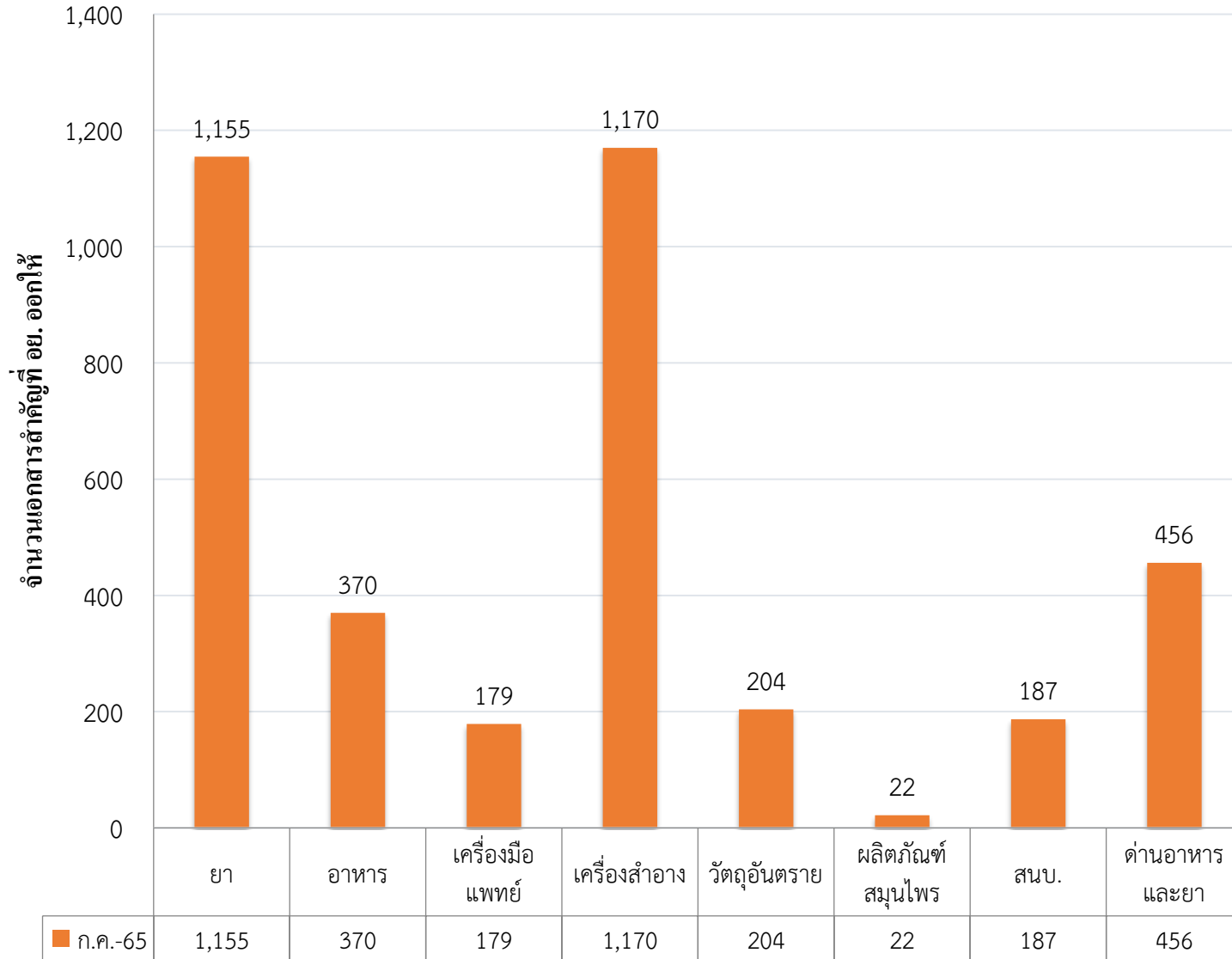
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน กรกฎาคม 2565 มีปริมาณ **ลดลง** จากเดือน มิถุนายน 2565 จำนวน **1,745** เรื่อง คิดเป็น **30.03%** มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ลดลง 224 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 49.12% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขึ้นทะเบียน ผลิตภัณฑ์สมุนไพร ประเภทยาตามองค์ความรู้การแพทย์ทางเลือก / ประเภทยาแผนไทย / ประเภทยาพัฒนาจากสมุนไพร ลดลง
2. ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ ลดลง 200 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 42.78% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นวินิจฉัย ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ ลดลง
3. ผลิตภัณฑ์ยา ลดลง 870 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 40.48% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นแก้ไขเปลี่ยนแปลง ทะเบียนยาเคมี ระดับรอง Non-AVG MiV ลดลง

หน่วยงาน	มิถุนายน 2565	กรกฎาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	2,149	1,279	ลดลง 40.48%
อาหาร	597	468	ลดลง 21.60%
เครื่องมือแพทย์	423	223	ลดลง 42.78%
เครื่องสำอาง	947	925	ลดลง 2.32%
วัตถุอันตราย	122	115	ลดลง 5.73%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	456	232	ลดลง 49.12%
สนับ.	493	367	ลดลง 25.55%
ด้านอาหารและยา	623	456	ลดลง 26.80%
รวม	5,810	4,065	ลดลง 30.03%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน กรกฎาคม 2565 รวม 3,743 เรื่อง



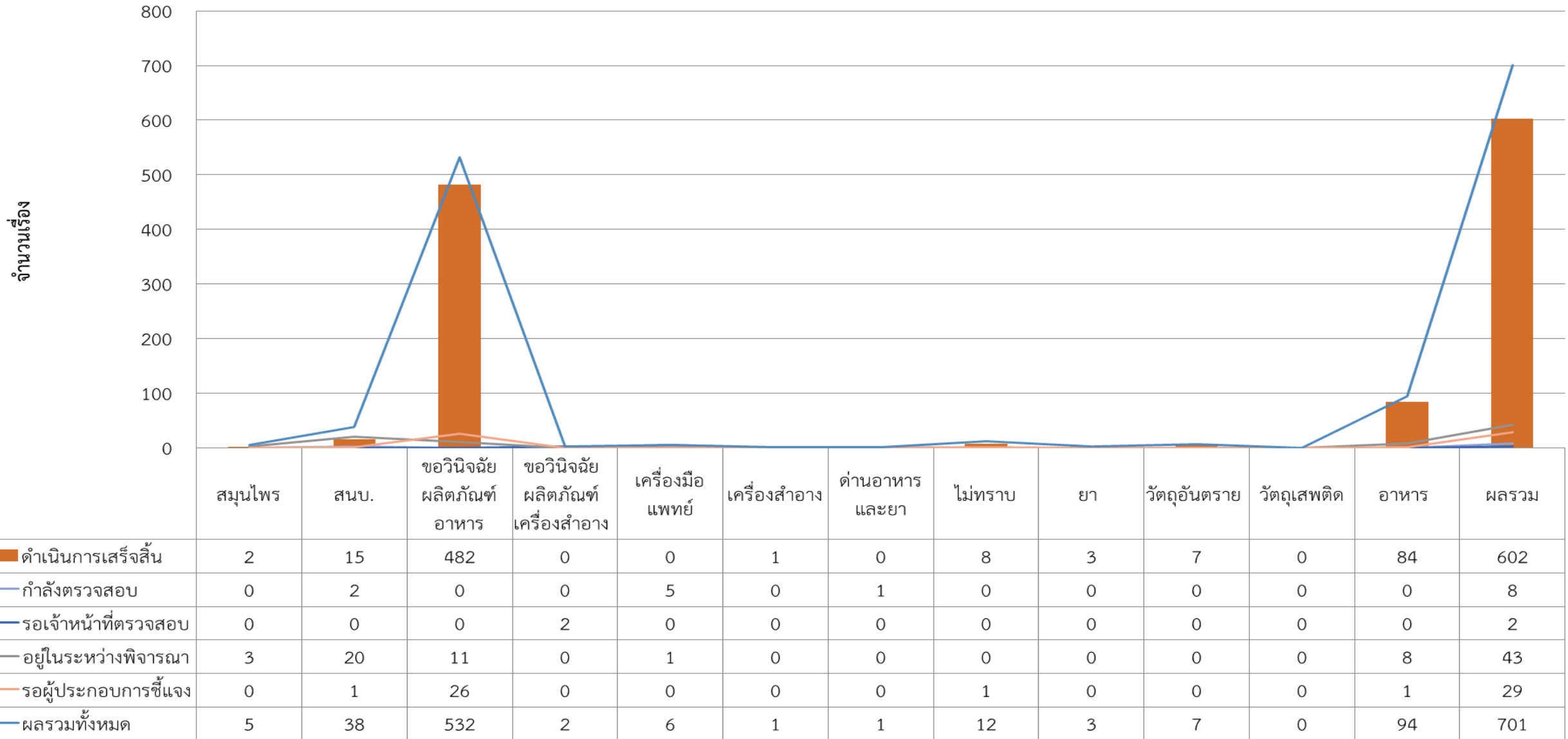
เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน มิถุนายน และเดือน กรกฎาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน กรกฎาคม 2565 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน มิถุนายน 2565 จำนวน 1,058 เรื่อง คิดเป็น 22.03%

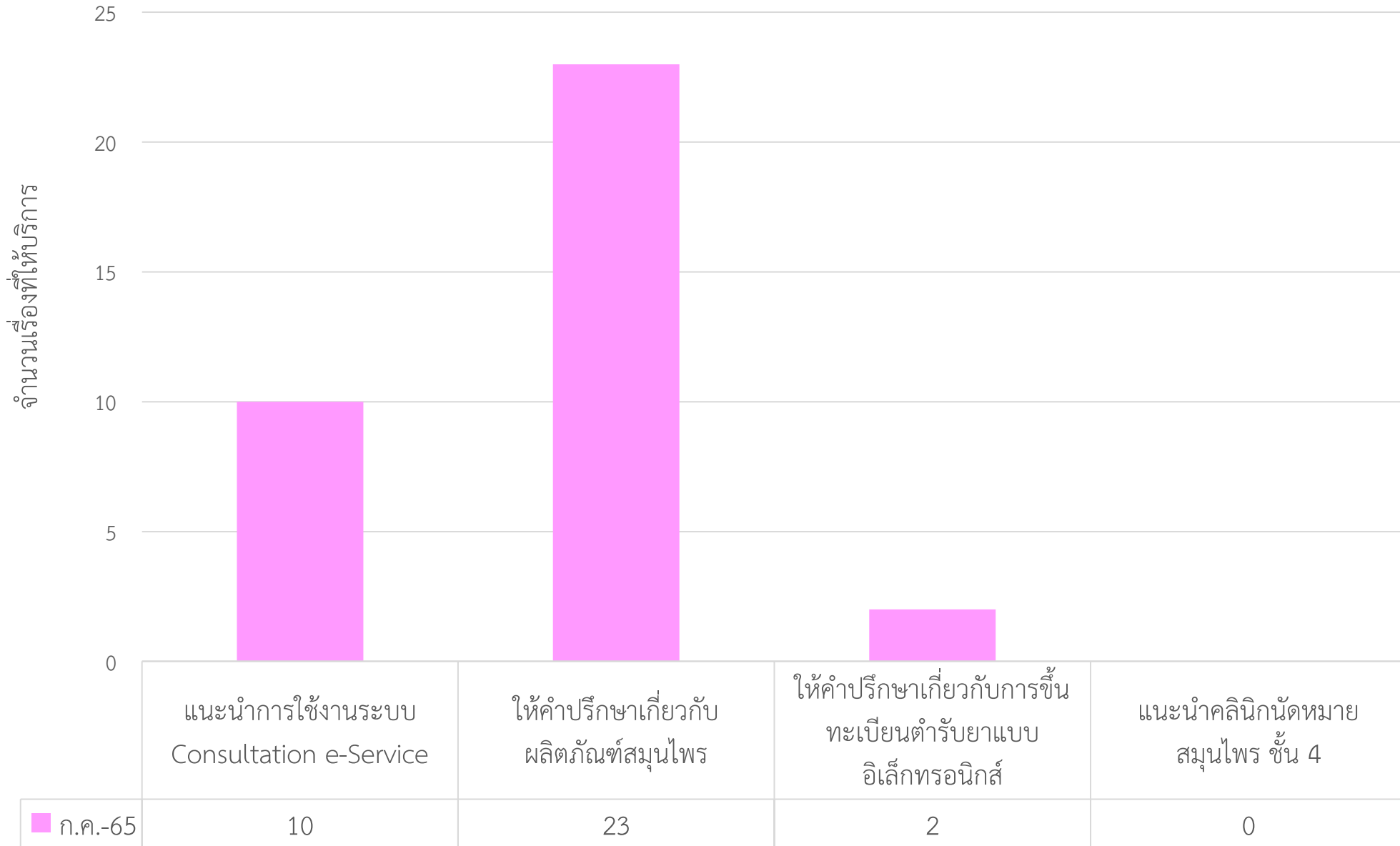
หน่วยงาน	มิถุนายน 2565	กรกฎาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,478	1,155	ลดลง 21.85%
อาหาร	617	370	ลดลง 40.03%
เครื่องมือแพทย์	316	179	ลดลง 43.35%
เครื่องสำอาง	1,246	1,170	ลดลง 6.09%
วัตถุอันตราย	161	204	เพิ่มขึ้น 26.70%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	28	22	ลดลง 21.42%
สนบ.	332	187	ลดลง 43.67%
ด้านอาหารและยา	623	456	ลดลง 26.80%
รวม	4,801	3,743	ลดลง 22.03%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน กรกฎาคม 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-30 กรกฎาคม 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 701 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง

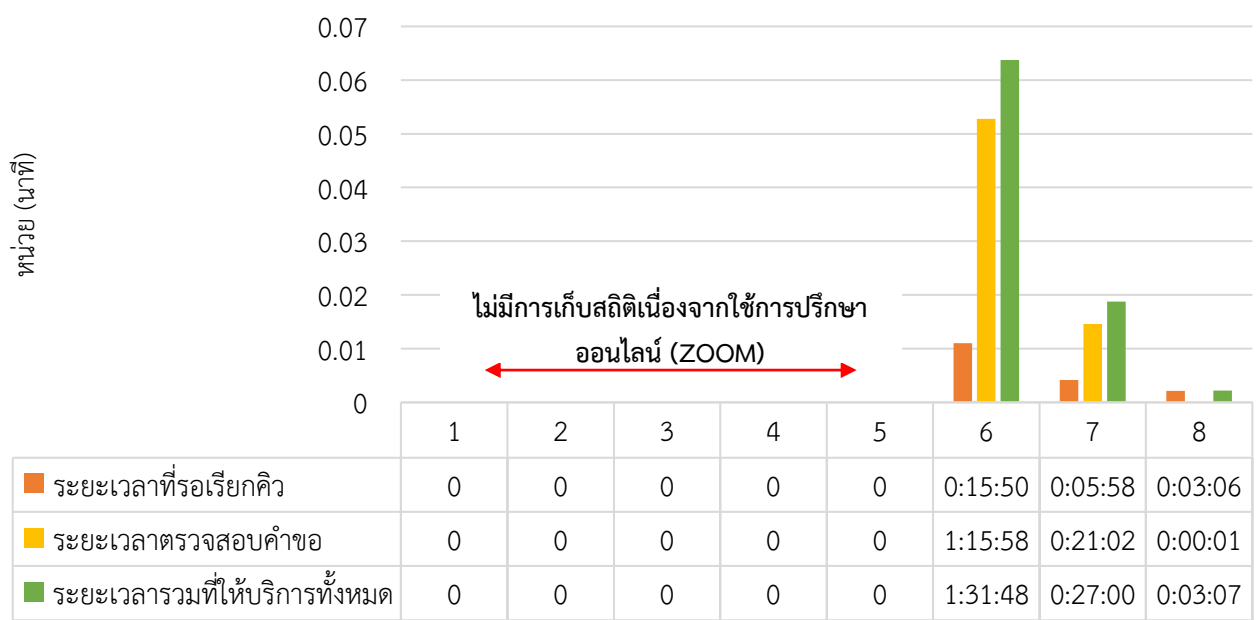


สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Walk in) เดือน กรกฎาคม 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
35 เรื่อง**

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	มิ.ย..65	ก.ค.65	มิ.ย..65	ก.ค.65	มิ.ย..65	ก.ค.65
1. ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	-	-	-	-	-	-
2. ปรึกษาสถานที่ผลิตนำเข้าอาหาร	-	-	-	-	-	-
3. ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	-	-	-	-	-	-
4. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย	-	-	-	-	-	-
5. ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	-	-	-	-	-	-
6. ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:14:05	0:15:50 ↑	1:08:34	1:15:58 ↑	1:22:39	1:31:48 ↑
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:03:10	0:05:58 ↑	0:21:47	0:21:02	0:24:57	0:27:00 ↑
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:02:29	0:03:06 ↑	0:00:09	0:00:01	0:02:38	0:03:07 ↑

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

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

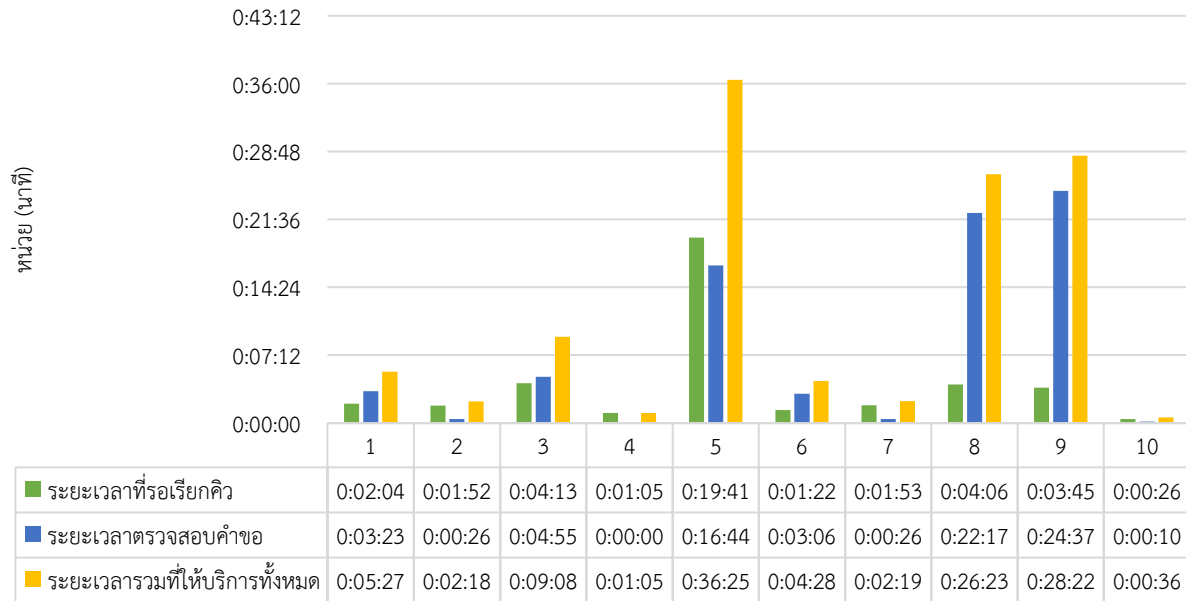
- ★ จากในเดือน มิถุนายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน กรกฎาคม 2565
 - จำนวน **คิว ลดลง** 70 คิว คิดเป็น 14.64%
 - จำนวน **คำขอ ลดลง** 70 คำขอ คิดเป็น 14.64%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ข้อ 6 ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1-9 นาที
- ข้อ 7 ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 2-3 นาที
- ข้อ 8 ปรึกษาด้านอาหารและยา * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมทั้งสิ้น	
	มิ.ย.65	ก.ค.65	มิ.ย.65	ก.ค.65	มิ.ย.65	ก.ค.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	0:02:22	0:02:04	0:03:02	0:03:23	0:05:24	0:05:27
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:00:26	0:01:52 ↑	0:00:01	0:00:26	0:00:27	0:02:18 ↑
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:03:54	0:04:13 ↑	0:04:48	0:04:55	0:08:42	0:09:08 ↑
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:00:31	0:01:05 ↑	0:00:04	0:00:00	0:00:35	0:01:05
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:10:42	0:19:41 ↑	0:16:52	0:16:44	0:27:34	0:36:25 ↑
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:00	0:01:22	0:02:41	0:03:06	0:03:41	0:04:28 ↑
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย, จดแจ้ง, อื่นๆ	0:01:30	0:01:53	0:01:30	0:00:26	0:03:00	0:02:19
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:36	0:04:06 ↑	0:39:17	0:22:17	0:41:53	0:26:23
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:04:40	0:03:45	0:24:17	0:24:37	0:28:57	0:28:22
10. ชำระเงิน	0:00:41	0:00:26	0:00:12	0:00:10	0:00:53	0:00:36

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

★ เนื่องจากในเดือน มิถุนายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน กรกฎาคม 2565

- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 1,628 คิว คิดเป็น 31.53%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 3,332 คำขอ คิดเป็น 38.15%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ข้อ 2 รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งสิ้นที่ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1-2 นาที
- ข้อ 3 ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งสิ้นที่ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ข้อ 4 ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ข้อ 5 ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งสิ้นที่ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 9 นาที
- ข้อ 8 ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 2 นาที

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กรกฎาคม 2565

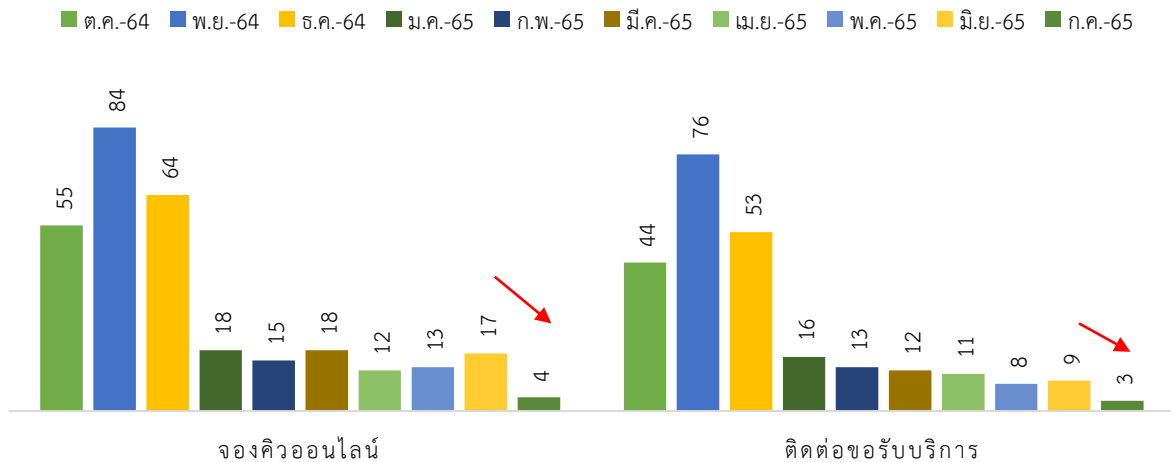
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



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

อีกทั้ง ศูนย์บริการฯ ยังมีการให้บริการรับคำขอผ่านช่องทางการส่งเอกสารคำขอทางไปรษณีย์ด้วย จึงทำให้ปริมาณผู้รับบริการที่ OSSC ลดลง และทำให้ไม่มีการแออัดในพื้นที่การให้บริการ

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง กรกฎาคม 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์

↑ ลดลง 13 คำขอ หรือคิดเป็น 76.47%

คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย

↑ ลดลง 6 คำขอ หรือคิดเป็น 66.66%

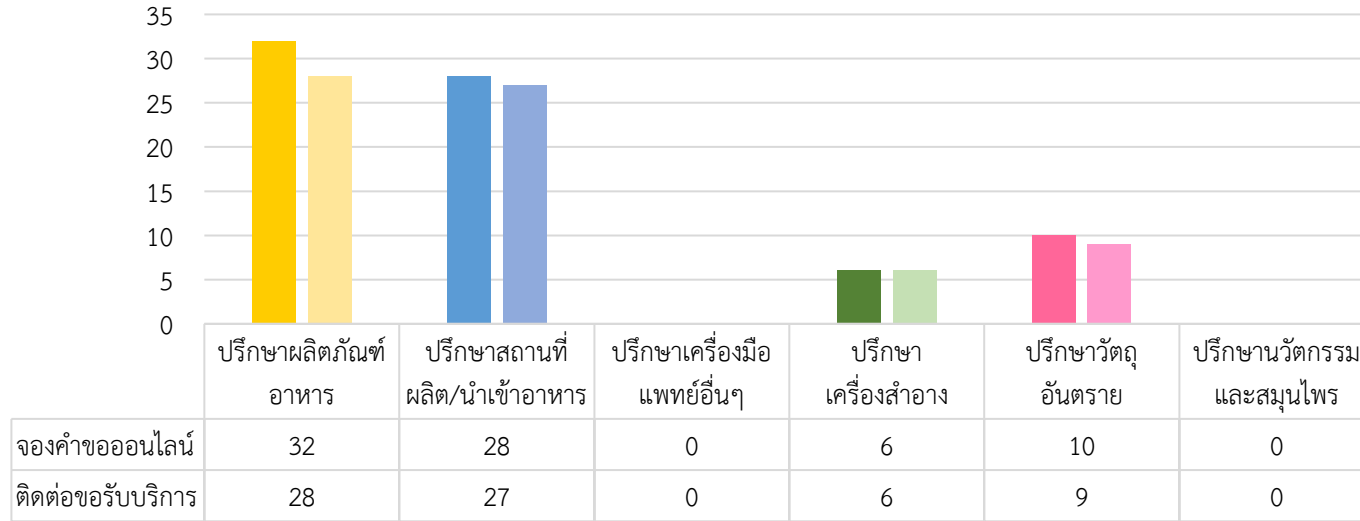
คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 1 คำขอ



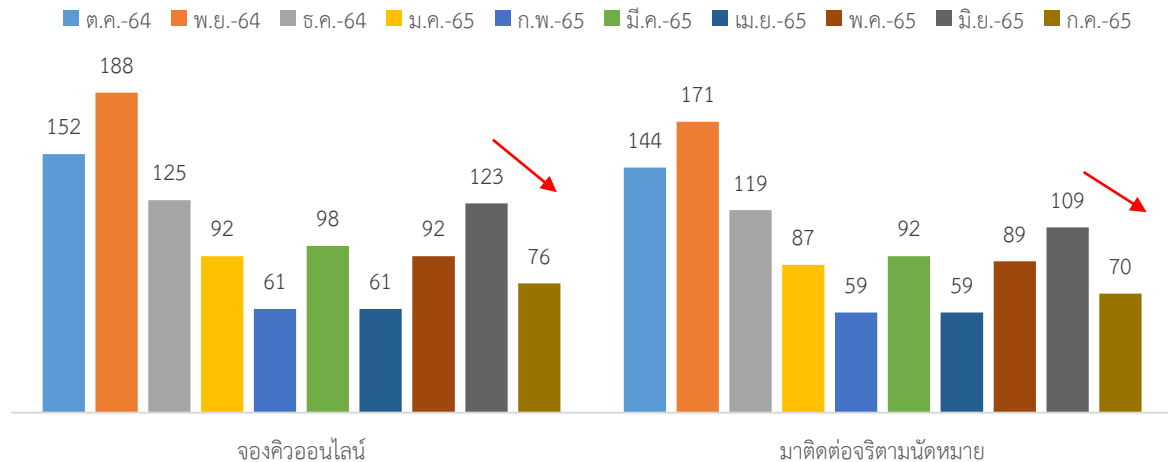
สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กรกฎาคม 2565

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คน" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ปรึกษา	คำขोजอง คิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อ ตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับ บริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	32	28	4
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	28	27	1
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	0	0	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	6	6	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	10	9	1
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0	0	0
รวม	76	70	6

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง กรกฎาคม 2565



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้าเพื่อขอรับคำปรึกษา

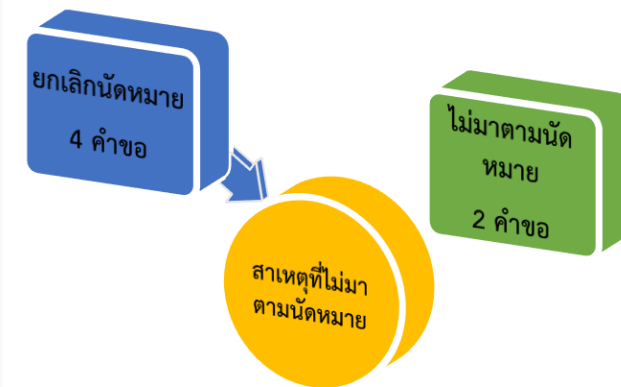
↑ ลดลง 47 คำขอ หรือคิดเป็น 38.21%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 39 คำขอ หรือคิดเป็น 35.77%

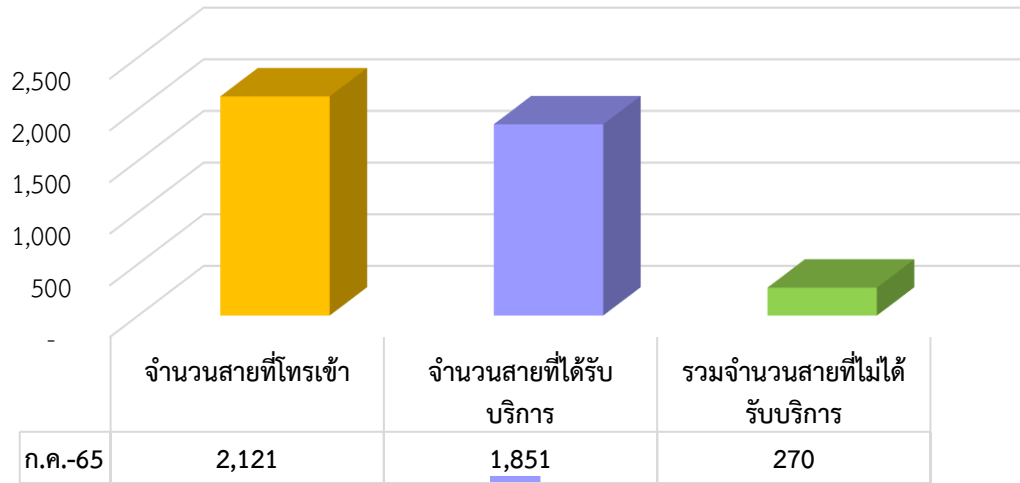
จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 6 คำขอ



สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3) ประจำเดือน กรกฎาคม 2565

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



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ก.ค.65	2,121	1,851	87.27

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
270	12.73

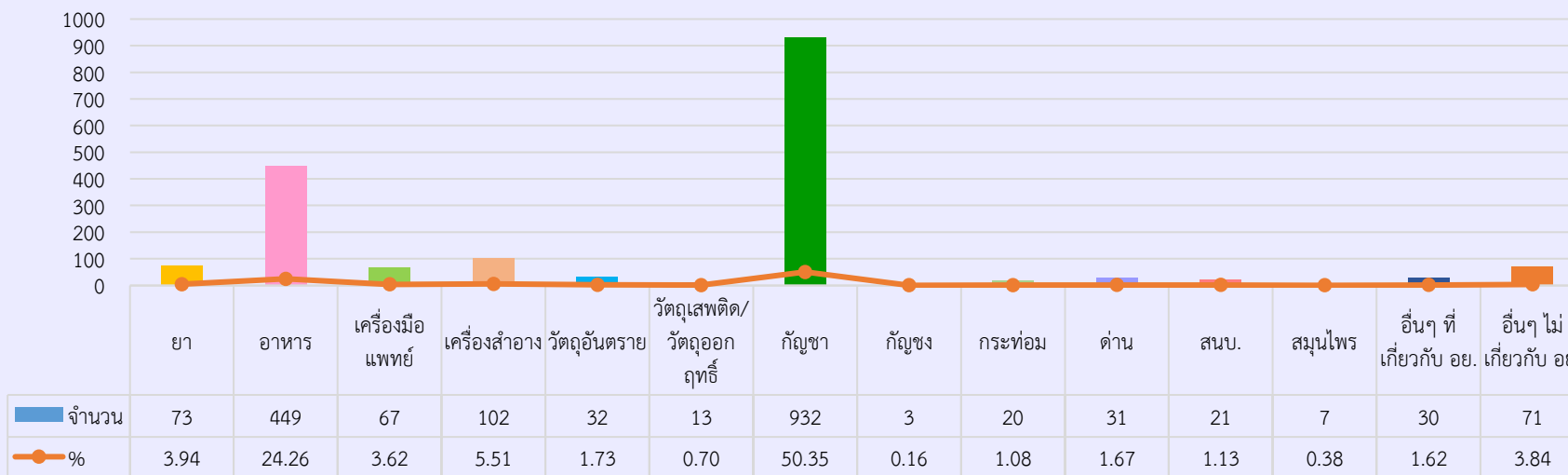
จำนวนสายที่โทรเข้ามาสอบถามจะเป็นเรื่องการขอปลุกัญญา มีประเด็นดังนี้

1. จะต้องยื่นขออนุญาตที่ไหน
2. แอปมีปัญหาลงทะเบียนไม่สำเร็จ
3. ต้องการแก้ไขข้อมูลที่ลงทะเบียนไว้ เช่น จำนวนต้น วัตถุประสงค์ หรือยกเลิกใบจดแจ้ง
4. และในวันที่ 26 ก.ค. 65 กระทรวงฯ มีการออกประกาศฯ เกี่ยวกับการกัญญาเพิ่มเติม จึงมีสายโทรมาสอบถามเป็นจำนวนมาก

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 270 สาย คิดเป็น 12.73% : สาเหตุเกิดจากผู้รับบริการ วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่ และวางสายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภทสายที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูล

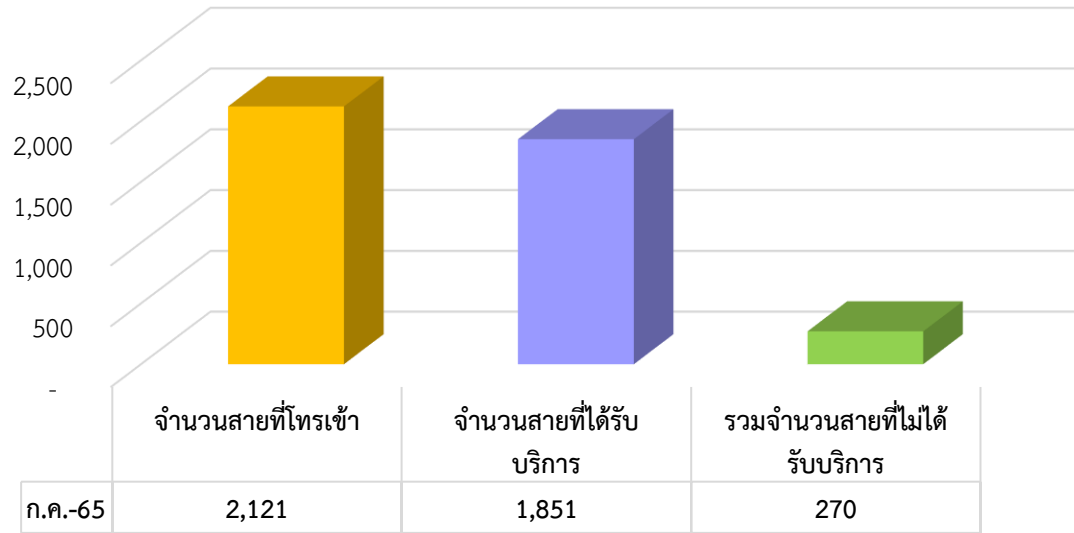


ในวันที่ 11 กรกฎาคม 2565 เวลา 8.30-13.00 น. ระบบ Internet อย. เกิดการขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถรับสาย Call Center ได้ มีสายที่ไม่ได้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวน 81 สาย

ในวันที่ 20 กรกฎาคม 2565 เวลา 8.30-11.44 น. ระบบ Internet อย. เกิดการขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถรับสาย Call Center ได้ มีสายที่ไม่ได้รับบริการในช่วงเวลาดังกล่าว จำนวน 22 สาย

ปริมาณการติดต่อสอบถามข้อมูลการขอปลูกกัญชา หลังจาการแถลงข่าว (เดือน กรกฎาคม 2565)

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

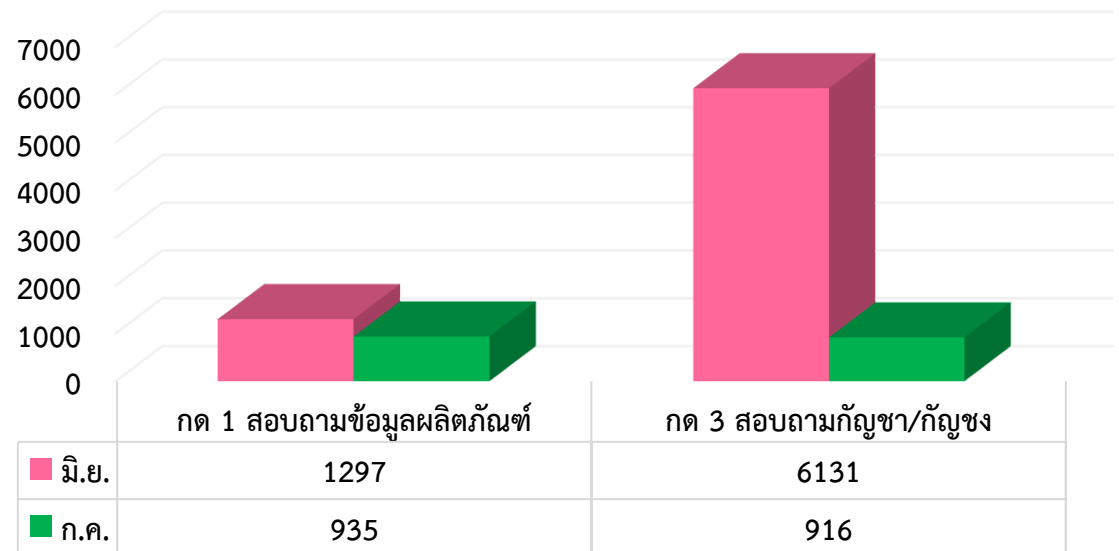


หลังจากมีการแถลงข่าวการลงทะเบียนขอปลูกกัญชา/กัญชง เมื่อวันที่ 27 พ.ค. 2565 มีประชาชนให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก และโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลต่างๆ ทั้งการลงทะเบียน กฏระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 9 มิ.ย. 2565 นั้น

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

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

จำนวนสายที่ได้รับบริการ แยกเป็น กต1 และ กต3



จำนวนสายที่โทรเข้ามาติดต่อ เฉพาะกัญชา/กัญชง

ลดลงจากเดิม 5,215 สาย

เมื่อเทียบกับสถิติของเดือน มิถุนายน 2565

