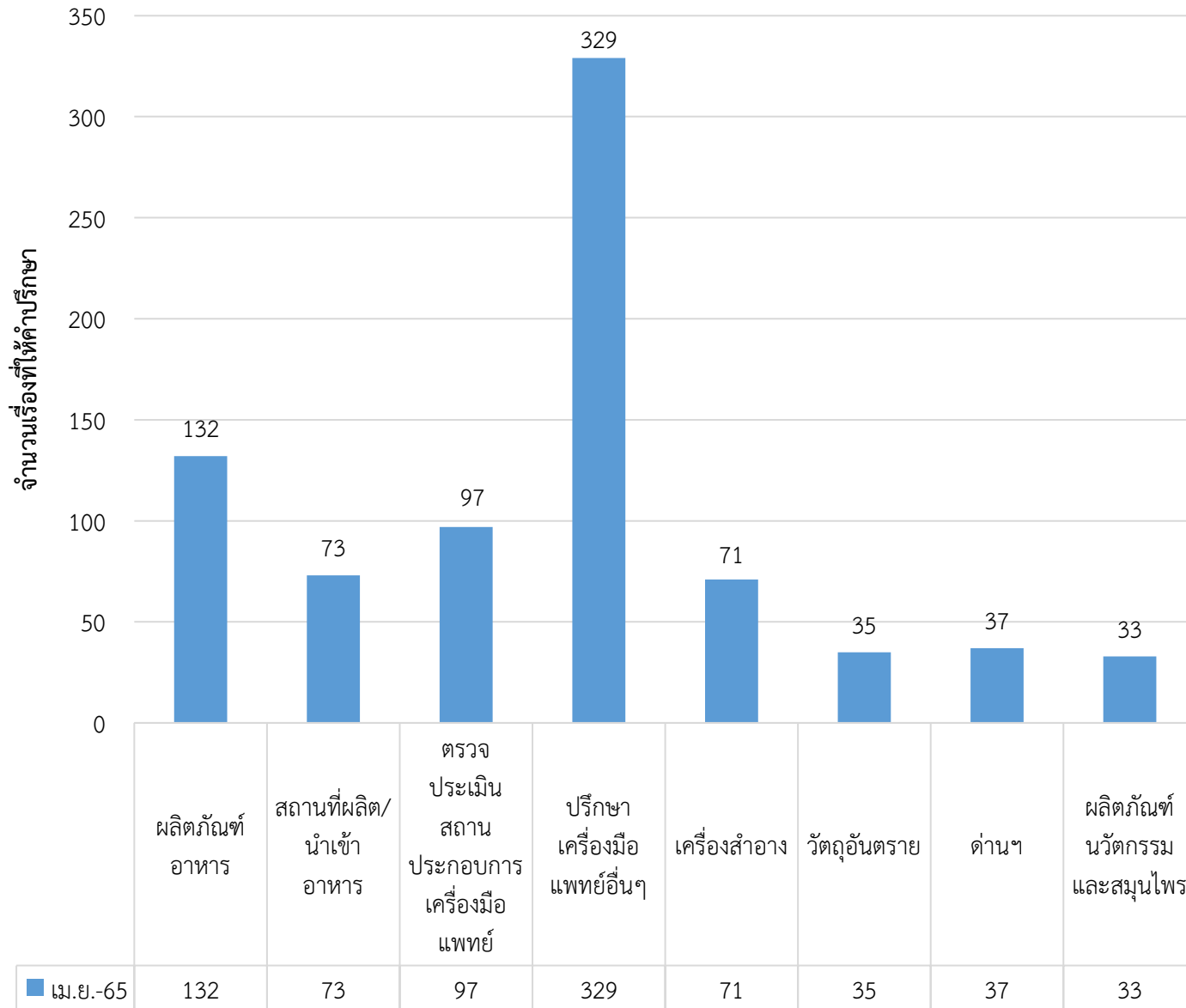


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน เมษายน 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน เมษายน 2565 รวม 807 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

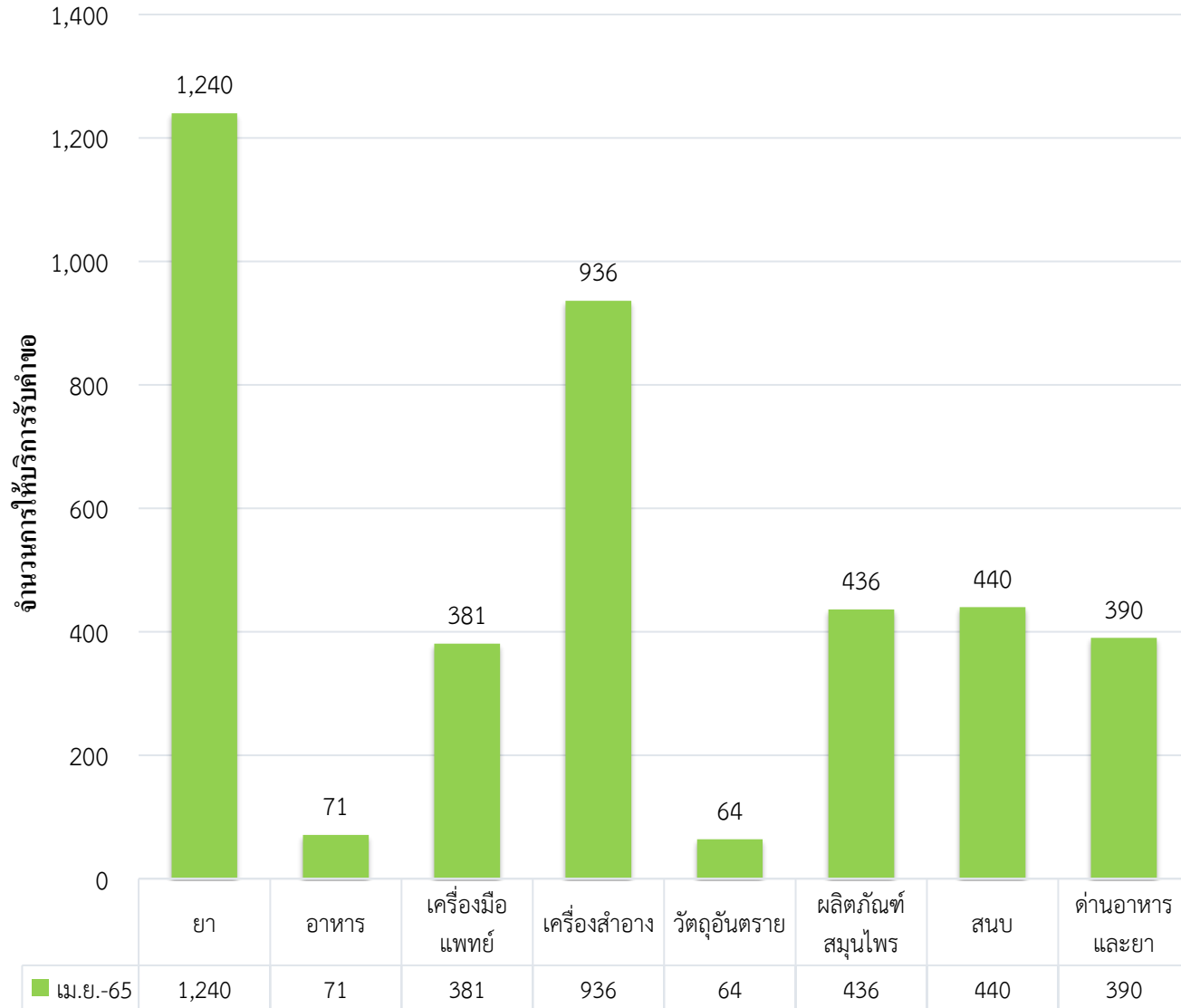
ระหว่างเดือน มีนาคม และเดือน เมษายน 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน เมษายน 2565 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน มีนาคม 2565 จำนวน 389 เรื่อง คิดเป็น 32.52%

ประเภทงาน	มีนาคม 2565	เมษายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	176	132	ลดลง 25.00%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	90	73	ลดลง 18.88%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	106	97	ลดลง 8.49%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	560	329	ลดลง 41.25%
ปรึกษาเครื่องมือสำอาง	93	71	ลดลง 23.65%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	48	35	ลดลง 27.08%
ปรึกษาด้านๆ	91	37	ลดลง 59.34%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	32	33	ลดลง 3.12%
รวม	1,196	807	ลดลง 32.52%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน เมษายน 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน เมษายน 2565 รวม 3,958 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน มีนาคม และเดือน เมษายน 2565

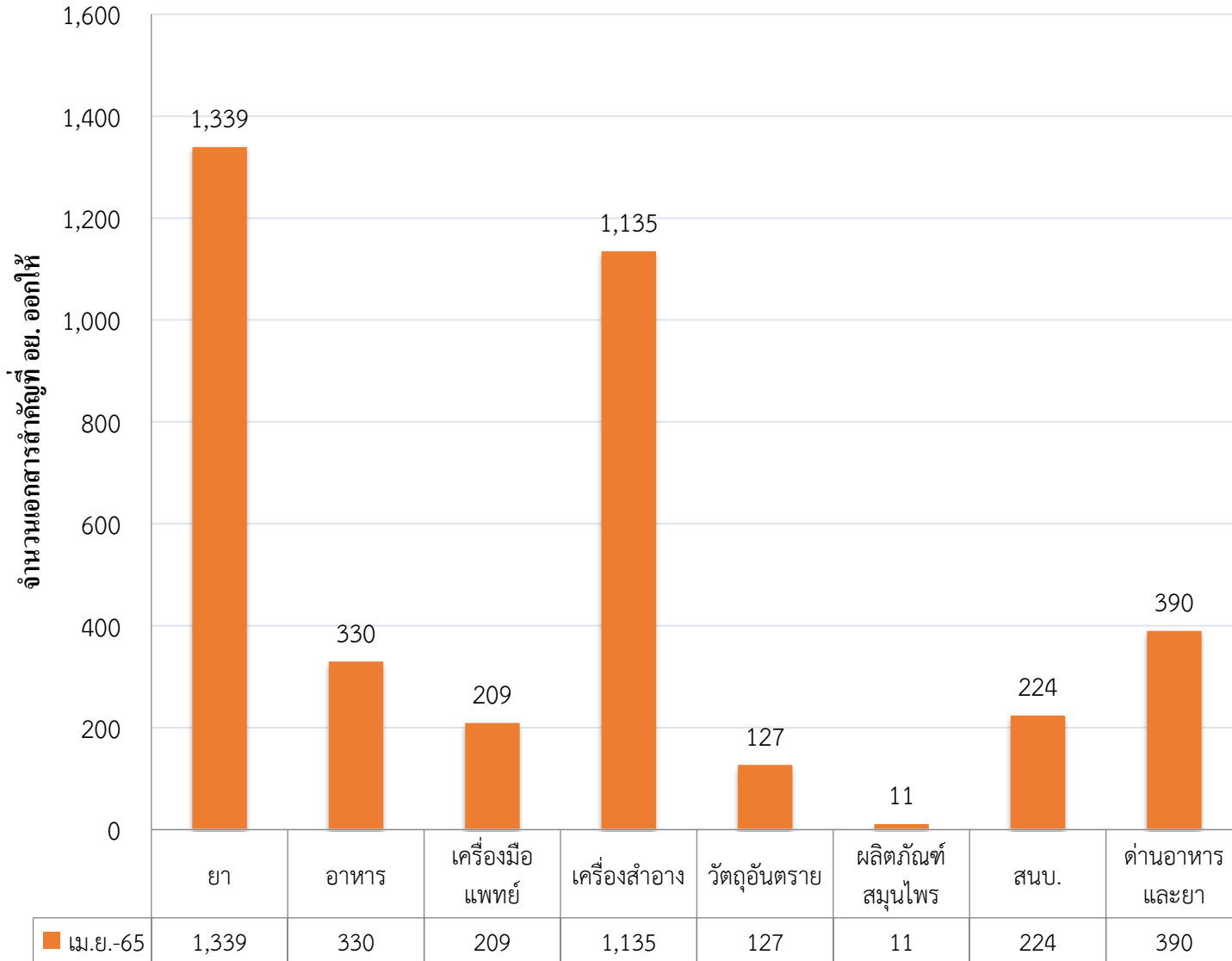
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน เมษายน 2565 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน มีนาคม 2565 จำนวน 2,066 เรื่อง คิดเป็น 34.29% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. เดือนเมษายน มีวันทำการน้อยกว่า เดือน มีนาคม จำนวน 6 วันทำการ
2. ผลิตภัณฑ์ยา ลดลง จำนวน 1,332 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 51.78 % พบว่าส่วนใหญ่มาจาก การขอหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ยา (CPP/CFS) , การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนตำรับยาที่อนุญาต ณ ศูนย์บริการฯ
3. ผลิตภัณฑ์อาหาร ลดลง 73 คำขอ
4. ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย ลดลง จำนวน 77 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 54.60 % เนื่องจาก กระบวนการวัตถุอันตราย เริ่มให้บริการยื่นคำขอผ่านระบบ e-Submission และส่วนใหญ่การยื่นตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับผู้ขออนุญาตลดลง

หน่วยงาน	มีนาคม 2565	เมษายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	2,572	1,240	ลดลง 51.78%
อาหาร	144	71	ลดลง 50.69%
เครื่องมือแพทย์	503	381	ลดลง 24.25%
เครื่องสำอาง	941	936	ลดลง 0.53%
วัตถุอันตราย	141	64	ลดลง 54.60%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	613	436	ลดลง 28.87%
สนับ.	509	440	ลดลง 13.55%
ด้านอาหารและยา	601	390	ลดลง 35.10%
รวม	6,024	3,958	ลดลง 34.29%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน เมษายน 2565 รวม 3,765 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน มีนาคม และเดือน เมษายน 2565

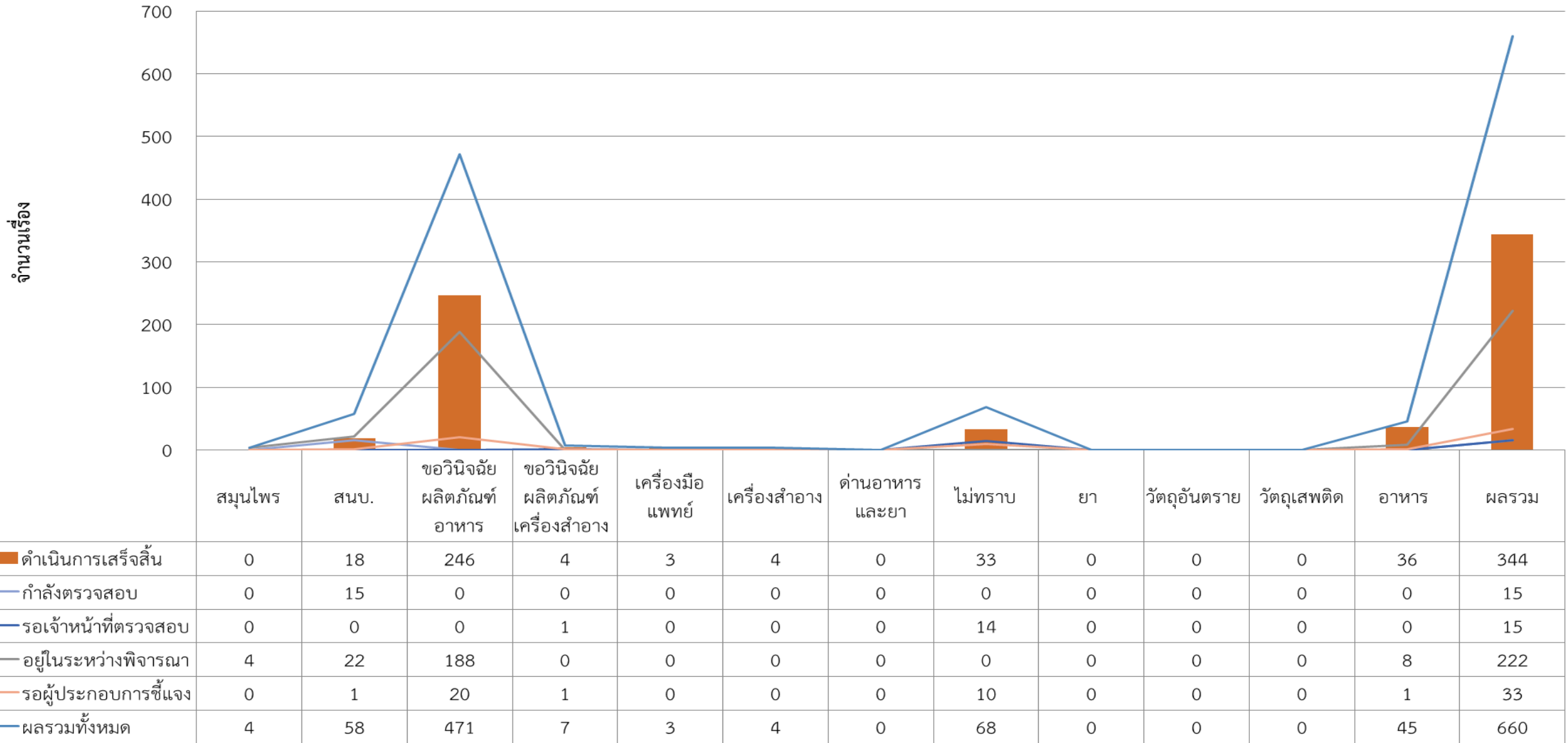
จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน เมษายน 2565 ในภาพรวม **ลดลง** จากเดือน มีนาคม 2565 จำนวน **1,285 เรื่อง คิดเป็น 25.44%** มีข้อสังเกต ดังนี้

1. เดือนเมษายน มีวันทำการน้อยกว่า เดือน มีนาคม จำนวน 6 วันทำการ
2. ปริมาณการยื่นคำขอลดลง ทำให้จำนวนเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ลดลงตามไปด้วย

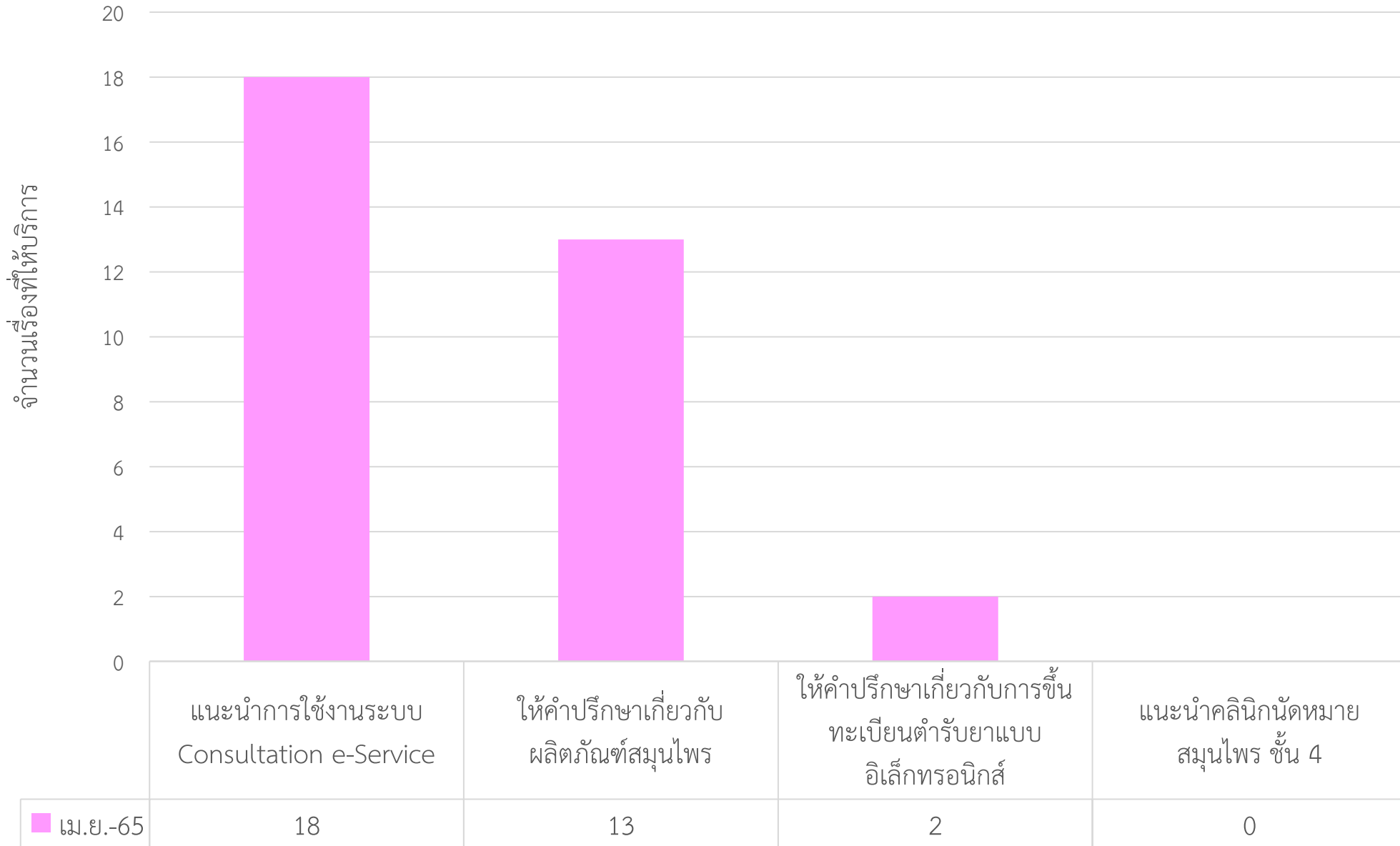
หน่วยงาน	มีนาคม 2565	เมษายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,863	1,339	ลดลง 28.12%
อาหาร	431	330	ลดลง 23.43%
เครื่องมือแพทย์	251	209	ลดลง 16.73%
เครื่องสำอาง	1,222	1,135	ลดลง 7.11%
วัตถุอันตราย	253	127	ลดลง 49.80%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	26	11	ลดลง 57.69%
สนบ.	403	224	ลดลง 44.41%
ด้านอาหารและยา	601	390	ลดลง 35.10%
รวม	5,050	3,765	ลดลง 25.44%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน เมษายน 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-29 เมษายน 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 660 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



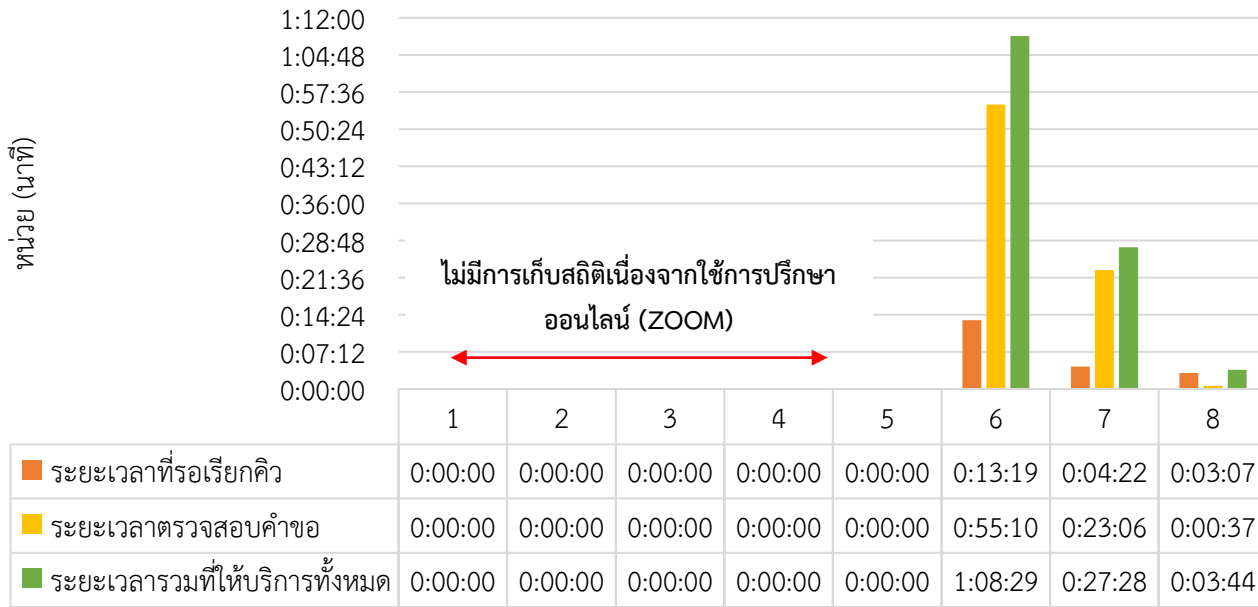
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน เมษายน 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
33 เรื่อง**

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	มี.ค.65	เม.ย.65	มี.ค.65	เม.ย.65	มี.ค.65	เม.ย.65
1. ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
2. ปรึกษาสถานที่ผลิตน้ำเข้าอาหาร	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. ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:15:01	0:13:19	1:13:25	0:55:10	1:28:26	1:08:29
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:11:09	0:04:22	0:24:01	0:23:06	0:35:10	0:27:28
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:03:19	0:03:07	0:00:06	0:00:37	0:03:25	0:03:44

ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM ส่นส่วนของการปรึกษาของลำดับที่ 1-5 จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ (ยกเว้นช่องบริการ ปรึกษาตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่น ๆ และปรึกษาด้านอาหารและยา ในลำดับที่ 6-8 จะยังมีการให้บริการแบบ Walk in อยู่)

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

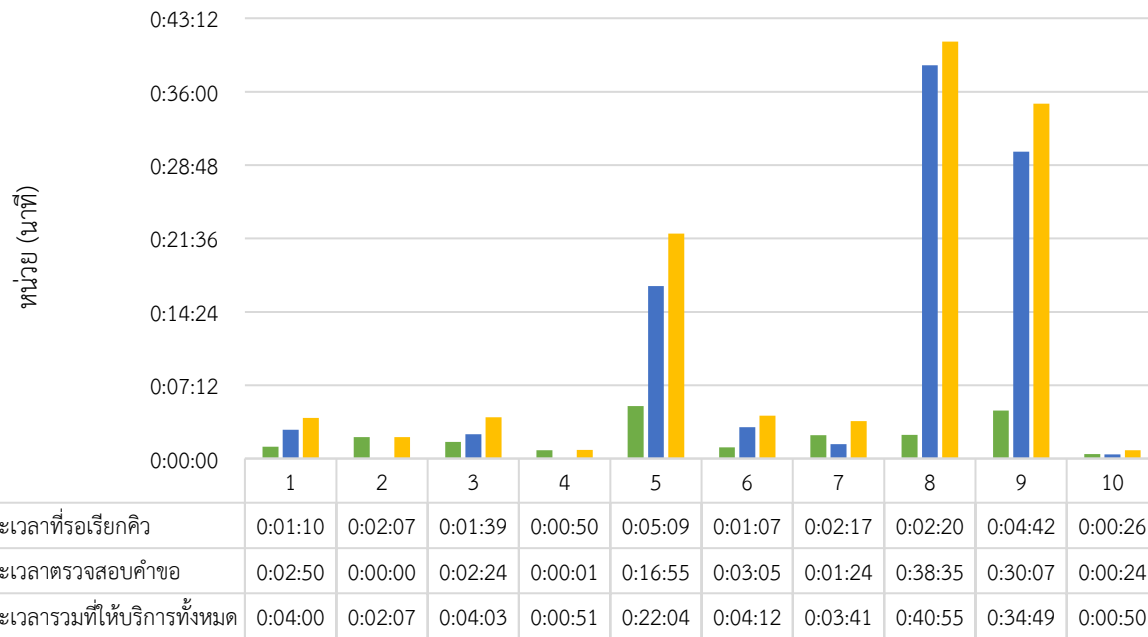
- ★ จากในเดือน มีนาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน เมษายน 2565
 - จำนวน **คิว ลดลง** 292 คิว คิดเป็น 38.83%
 - จำนวน **คำขอ ลดลง** 294 คำขอ คิดเป็น 38.84%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- *ระยะเวลาที่รอเรียกคิว ใช้เวลาดลดลง
- ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ใช้เวลาดลดลง
- *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาดลดลง

สถิติระยะเวลารอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน เมษายน 2565

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด	
	มี.ค.65	เม.ย.65	มี.ค.65	เม.ย.65	มี.ค.65	เม.ย.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	0:01:27	0:01:10	0:02:52	0:02:50	0:04:19	0:04:00
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:05:27	0:02:07	0:00:03	0:00:00	0:05:30	0:02:07
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:00:52	0:01:39 ↑	0:02:28	0:02:24	0:03:20	0:04:03
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:00:35	0:00:50	0:00:05	0:00:01	0:00:40	0:00:51
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:05:31	0:05:09	0:11:53	0:16:55 ↑	0:17:24	0:22:04 ↑
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:02	0:01:07	0:02:34	0:03:05 ↑	0:03:36	0:04:12
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง,วัตถุอันตราย,จดแจ้ง,อื่นๆ	0:03:35	0:02:17	0:01:24	0:01:24	0:04:59	0:03:41
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:40	0:02:20	0:45:55	0:38:35	0:48:35	0:40:55
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:03:25	0:04:42 ↑	0:27:39	0:30:07 ↑	0:31:04	0:34:49 ↑
10. ชำระเงิน	0:00:25	0:00:26	0:00:12	0:00:24	0:00:37	0:00:50

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

★ เนื่องจากในเดือน มีนาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน เมษายน 2565

- จำนวน **คิว ลดลง** 2,000 คิว คิดเป็น 29.79%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 3,428 คำขอ คิดเป็น 27.06%

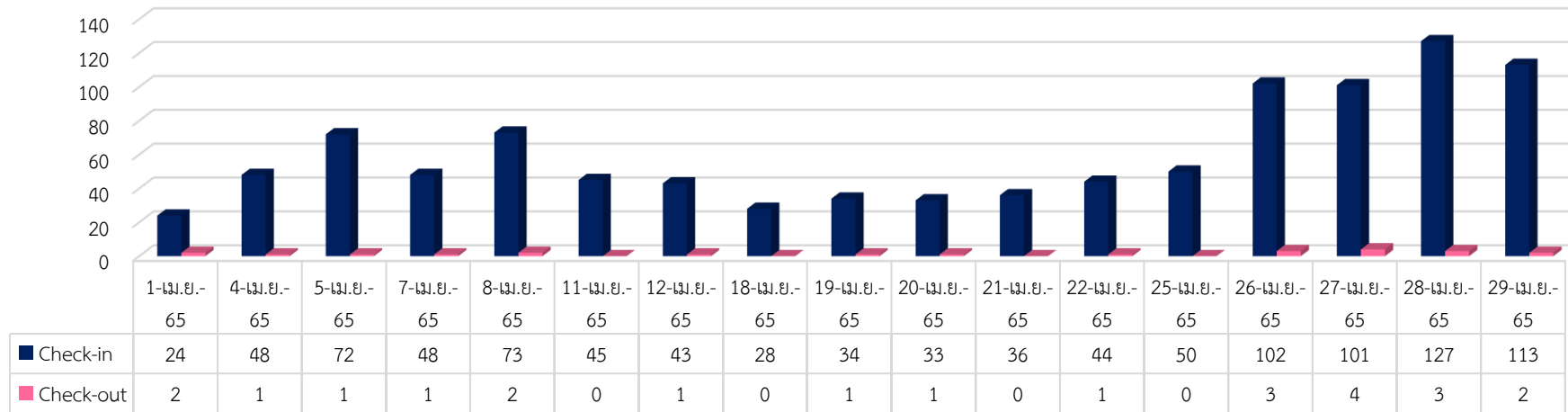
มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร (ข้อ3) * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว เพิ่มขึ้น 1 นาที
- ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย (ข้อ5) ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 5 นาที
- ยื่น มอบอำนาจ LPI (ข้อ6) ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ เพิ่มขึ้น 1 นาที
- ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง (ข้อ9) * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 2-3 นาที

หมายเหตุ : จำนวนบัตรคิวและคำขอ ลดลง ทุกประเภทผลิตภัณฑ์ เนื่องจากในเดือนมีนาคม 2565 มี 23 วันทำการ แต่เดือนเมษายน 2565 มี 17 วันทำการ

สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน เมษายน 2565

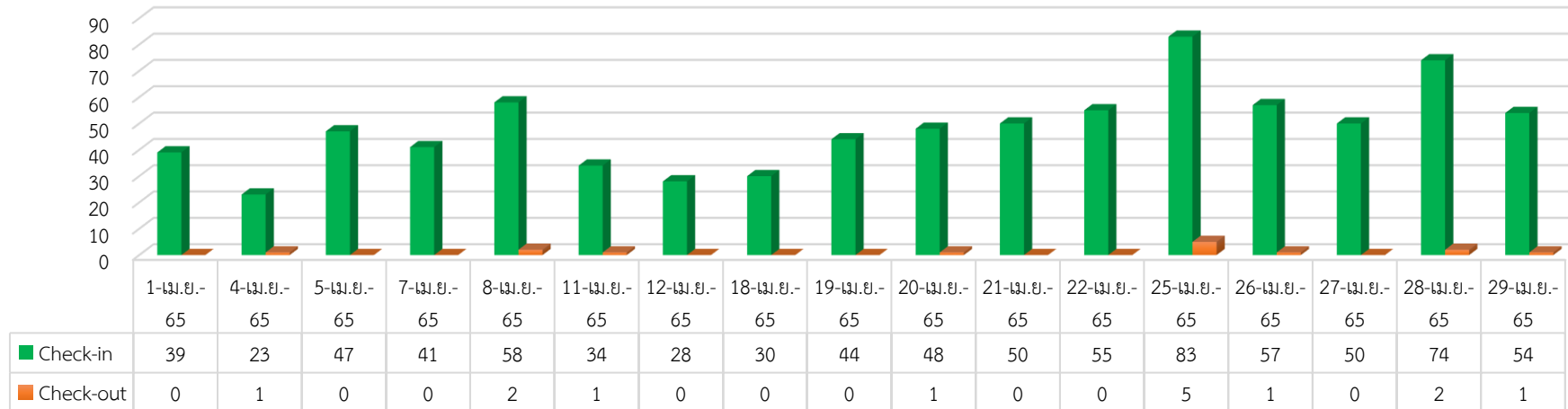
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	มีนาคม 65	เมษายน 65
Check-in	960 ราย	1,021 ราย
Check-out	28 ราย	23 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	42 ราย/วัน	60 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน เมษายน 2565 **เพิ่มขึ้น** 61 คน คิดเป็น 6.35%

แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5

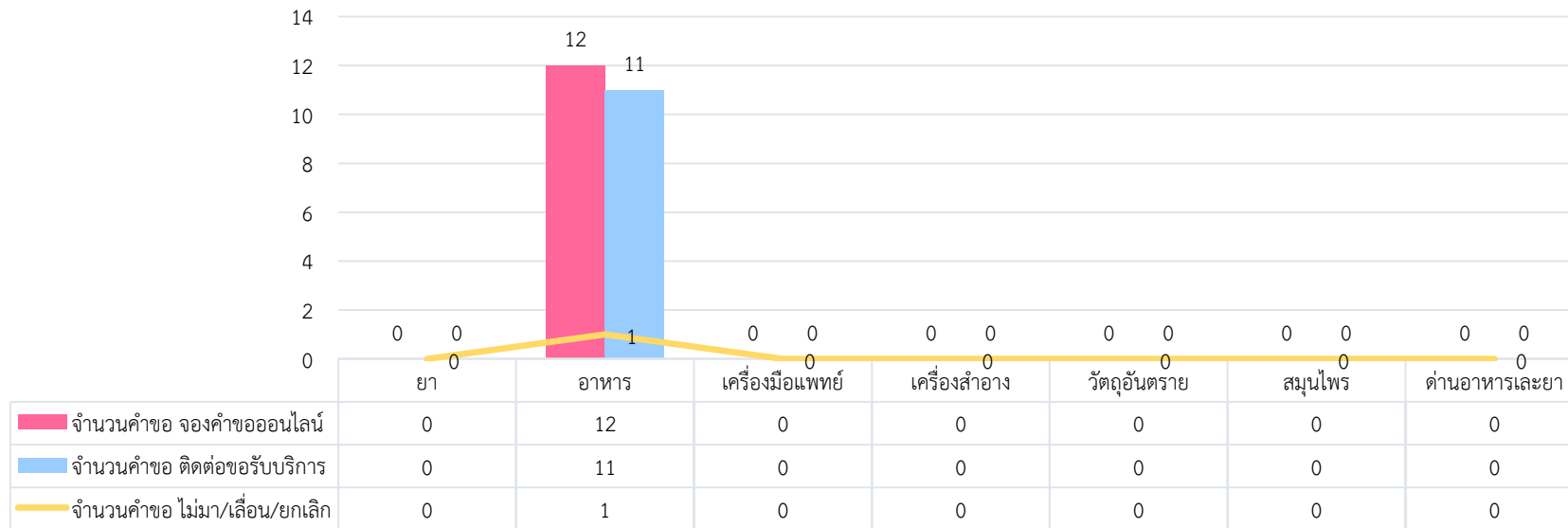


คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	มีนาคม 65	เมษายน 65
Check-in	1,144 ราย	815 ราย
Check-out	21 ราย	14 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	50 ราย/วัน	48 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน เมษายน 2565 **ลดลง** 329 คน คิดเป็น 28.75%

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน เมษายน 2565

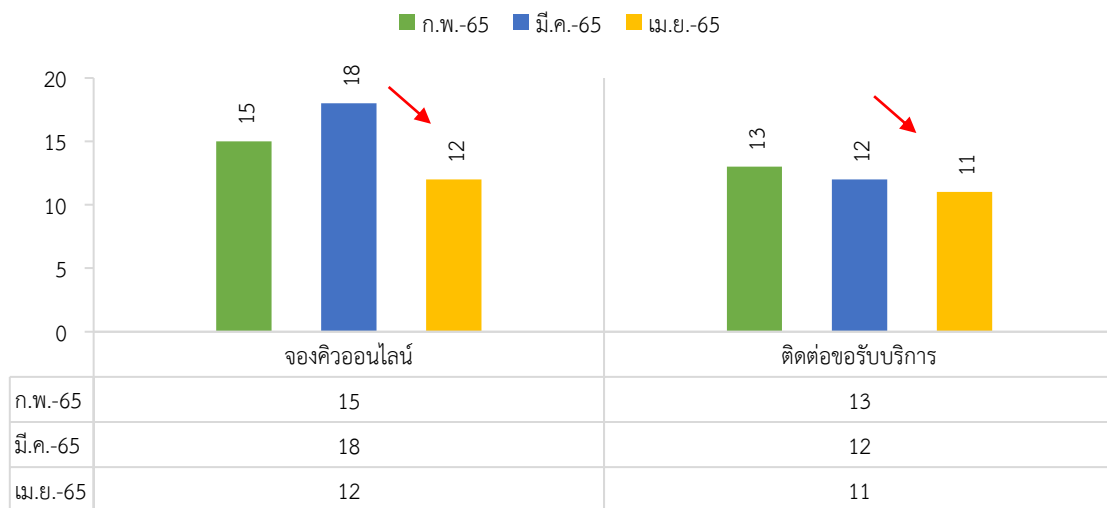
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



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 กุมภาพันธ์ 2565 ถึง เมษายน 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์
↓ ลดลง 6 คำขอ หรือคิดเป็น 33.33%

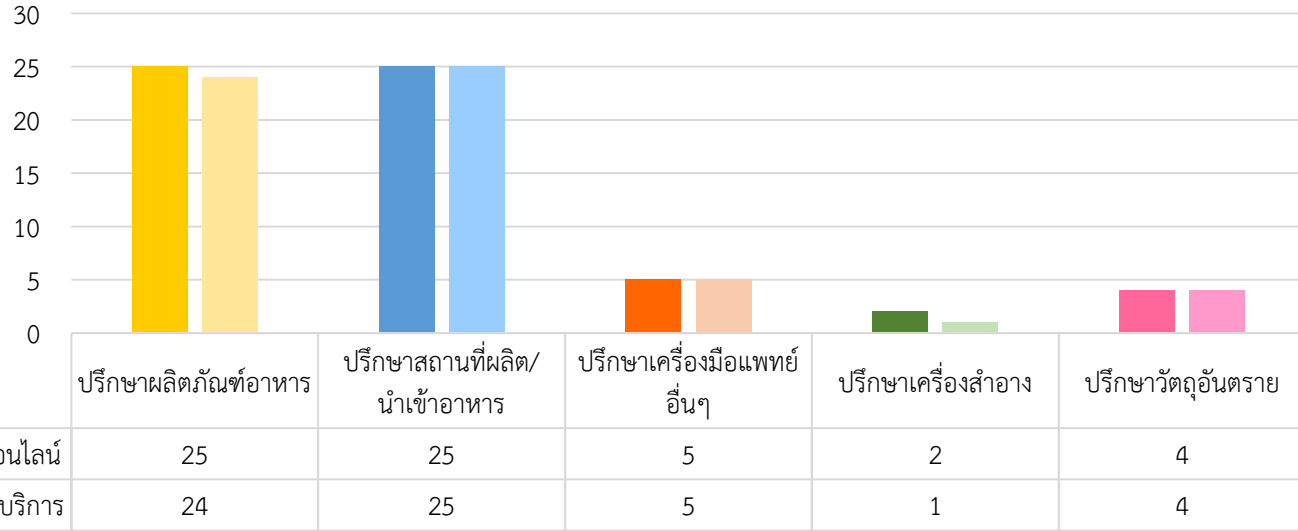
คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย
↓ ลดลง 1 คำขอ หรือคิดเป็น 0.01%

คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย
ไม่มาตามนัด 1 คำขอ



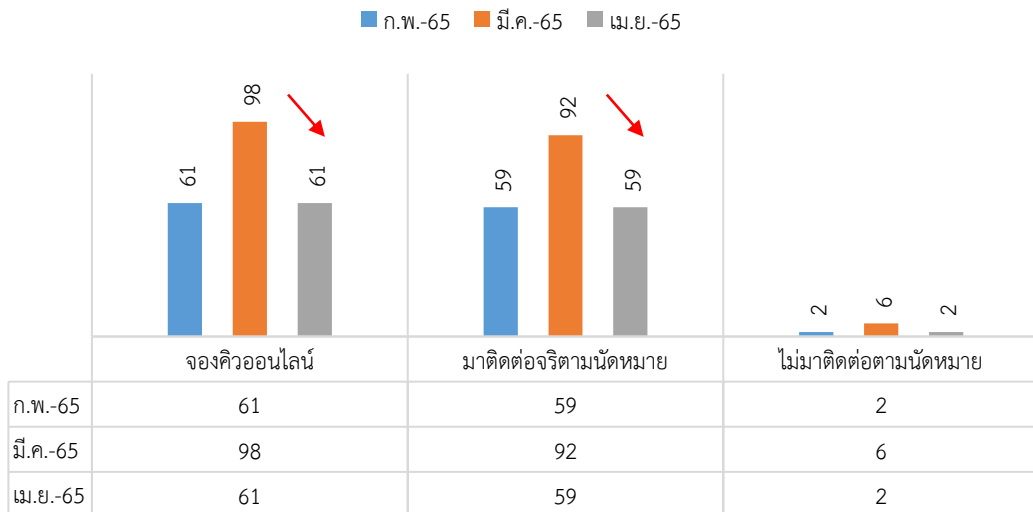
สถิติการให้บริการปรึกษาการผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน เมษายน 2565

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ปรึกษา	คำขอที่จอง คิวนัดหมาย	คำขอที่มารับ คิวนัดหมาย	ไม่เข้ารับ บริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	25	24	1
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	25	25	0
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	5	5	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	2	1	1
ปรึกษาวัตถุอันตราย	4	4	0
รวม	61	59	2

แผนภูมิเปรียบเทียบ เดือน กุมภาพันธ์ 2565 ถึง เมษายน 2565



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้า เพื่อขอรับคำปรึกษา

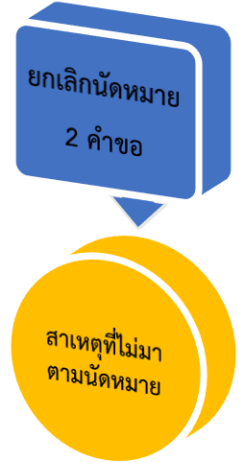
↓ ลดลง 37 คำขอ หรือคิดเป็น 37.75%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↓ ลดลง 33 คำขอ หรือคิดเป็น 35.86%

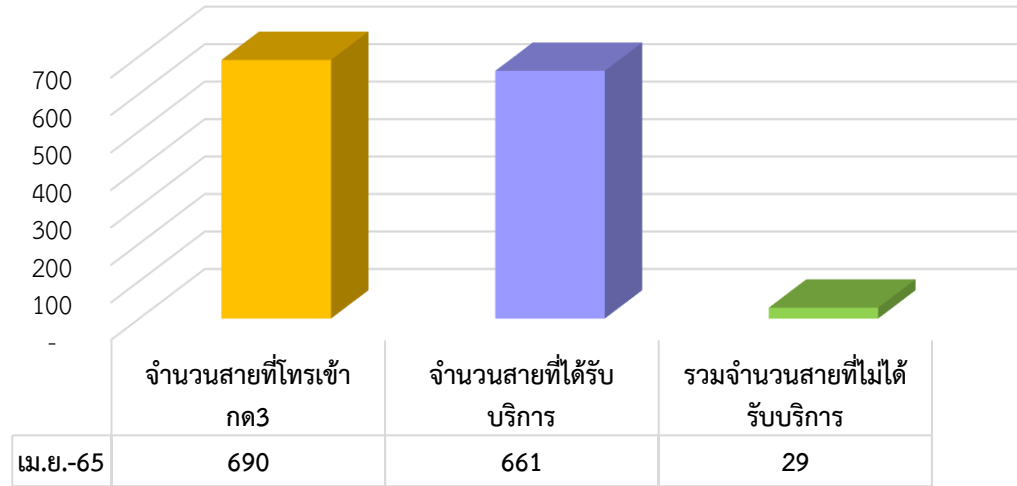
จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 2 คำขอ



สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ (Call Center 1556 กด 3) ประจำเดือน เมษายน 2565

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



หมายเหตุ : ในเดือน เมษายน 2565 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
เม.ย.65	690	661	95.80

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
29	0

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 29 สาย คิดเป็น 4.20%

- 26 สาย : วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่
- 3 สาย : ผากข้อความ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภท	จำนวนสาย	คิดเป็น%
ยา	28	4%
อาหาร	241	37%
เครื่องมือแพทย์	67	10%
เครื่องสำอาง	81	12%
วัตถุอันตราย	7	1%
วัตถุเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์	5	1%
กัญชา/กัญชง	66	10%
กระท่อม	18	3%
ด่าน	32	5%
สนบ./สมุนไพร	21	3%
ไม่เกี่ยวกับ อย.	95	14%

ประเภทสายที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูล

