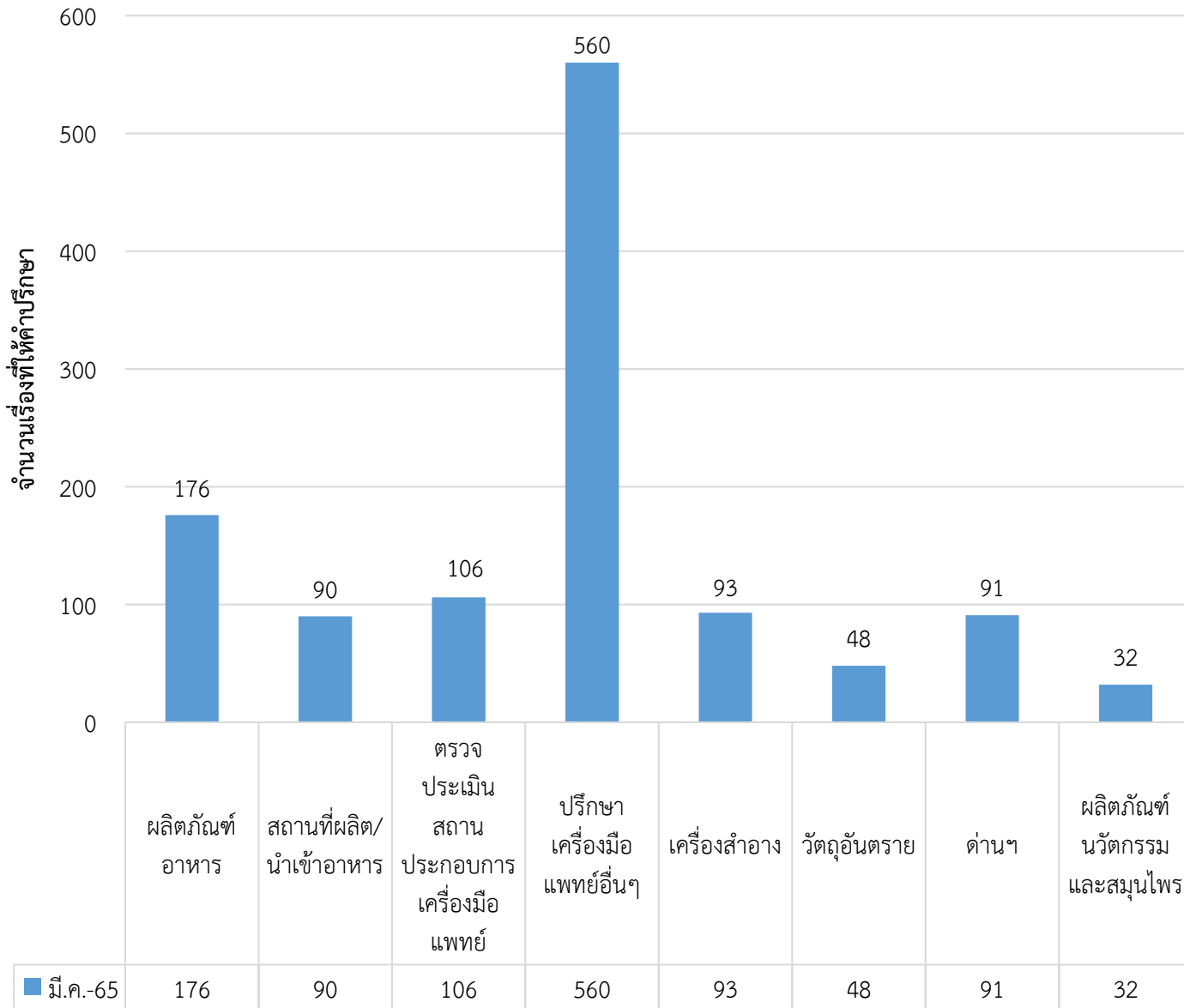


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน มีนาคม 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน มีนาคม 2565 รวม 1,196 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

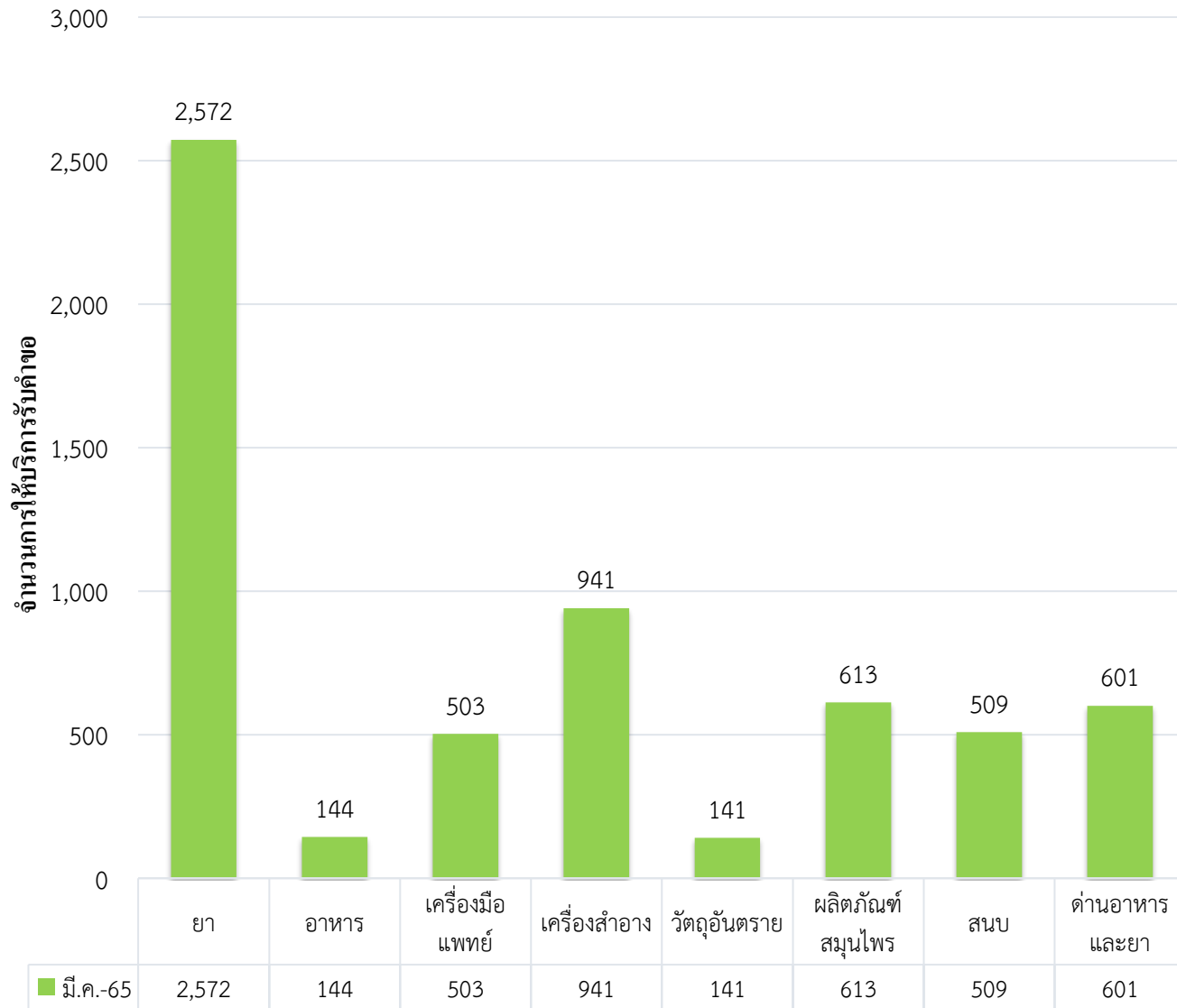
ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ และเดือน มีนาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน มีนาคม 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน กุมภาพันธ์ 2565 จำนวน 212 เรื่อง คิดเป็น 21.54%

ประเภทงาน	กุมภาพันธ์ 2565	มีนาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	142	176	เพิ่มขึ้น 23.94%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	94	90	ลดลง 4.26%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	78	106	เพิ่มขึ้น 35.90%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	474	560	เพิ่มขึ้น 18.14%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	83	93	เพิ่มขึ้น 12.05%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	43	48	เพิ่มขึ้น 11.63%
ปรึกษาด้านๆ	43	91	เพิ่มขึ้น 52.75%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	27	32	เพิ่มขึ้น 18.52%
รวม	984	1,196	เพิ่มขึ้น 21.54%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กุมภาพันธ์ 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน มีนาคม 2565 รวม 6,024 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ และเดือน มีนาคม 2565

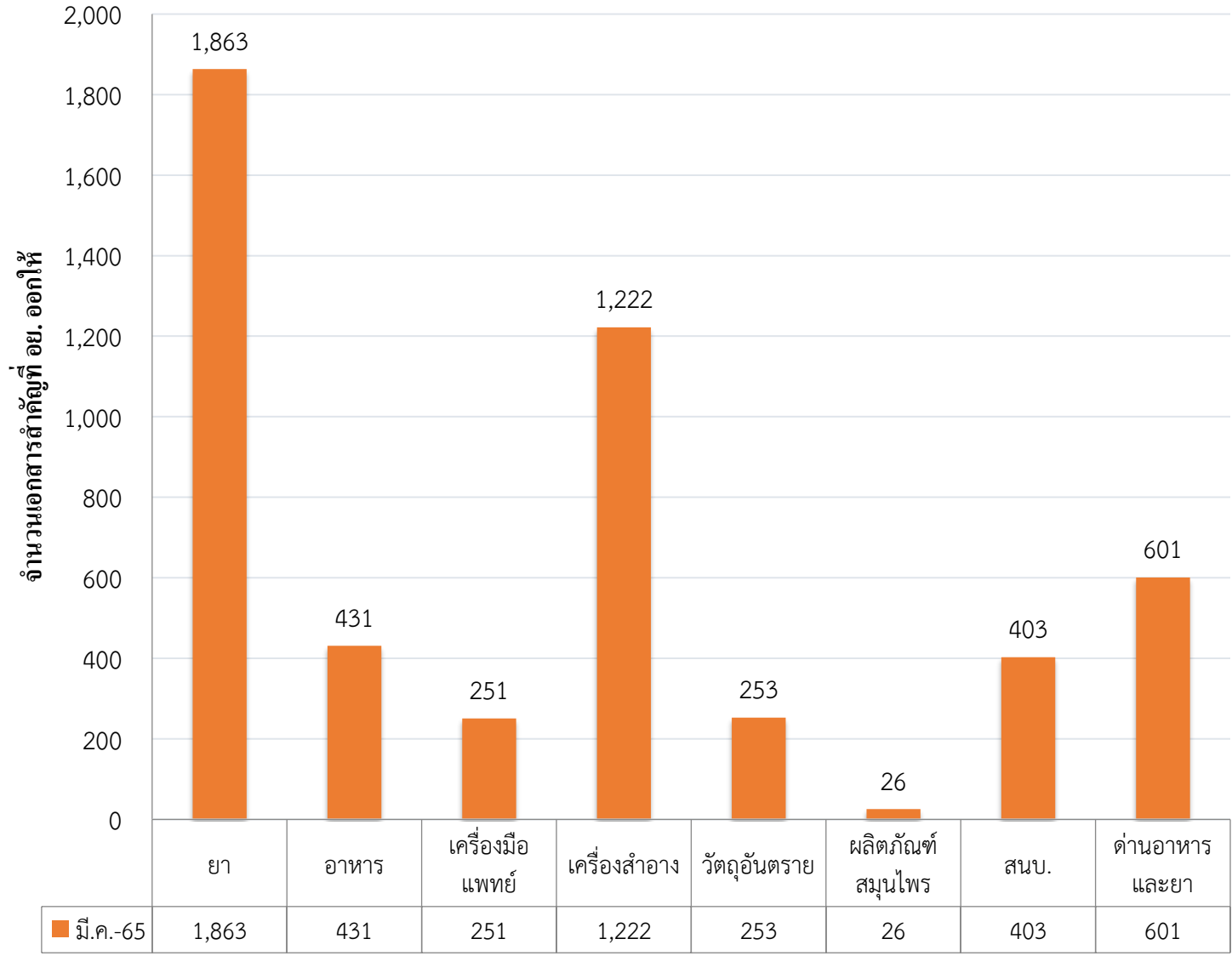
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน มีนาคม 2565 มีปริมาณ **เพิ่มขึ้น** จากเดือน กุมภาพันธ์ 2565 จำนวน 1,155 เรื่อง คิดเป็น **23.72%** มีข้อสังเกต ดังนี้

1. เดือนมีนาคม มีวันทำการมากกว่า เดือน กุมภาพันธ์ 4 วันทำการ
2. ผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพิ่มขึ้น จำนวน 303 คำขอ คิดเป็น 49.43 % พบว่าส่วนใหญ่มาจากการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร ประเภทตามองค์ความรู้การแพทย์ทางเลือก / ประเภทยาแผนไทย / ประเภทยาพัฒนาจากสมุนไพร , การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนตำรับยาแผนโบราณและยาพัฒนาจากสมุนไพร , การอนุญาตโฆษณาขายผลิตภัณฑ์สมุนไพรทางสื่อทั่วไป
3. สนบ. เพิ่มขึ้น จำนวน 154 คำขอ คิดเป็น 43.38% พบว่าส่วนใหญ่มาจากการยื่นคำขอการอนุญาตผลิต/นำหรือส่งยาตัวอย่างเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อการขึ้นทะเบียนตำรับยาแผนโบราณสำหรับสัตว์ (ย.บ.8) , การอนุญาตแก้ไขทะเบียนตำรับยา

หน่วยงาน	กุมภาพันธ์ 2565	มีนาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,920	2,572	เพิ่มขึ้น 33.96%
อาหาร	113	144	เพิ่มขึ้น 27.43%
เครื่องมือแพทย์	485	503	เพิ่มขึ้น 3.71%
เครื่องสำอาง	904	941	เพิ่มขึ้น 4.09%
วัตถุอันตราย	123	141	เพิ่มขึ้น 14.63%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	310	613	เพิ่มขึ้น 49.43%
สนบ.	355	509	เพิ่มขึ้น 43.38%
ด้านอาหารและยา	659	601	ลดลง 8.80%
รวม	4,869	6,024	เพิ่มขึ้น 23.72%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน มีนาคม 2565 รวม 5,050 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ และเดือน มีนาคม 2565

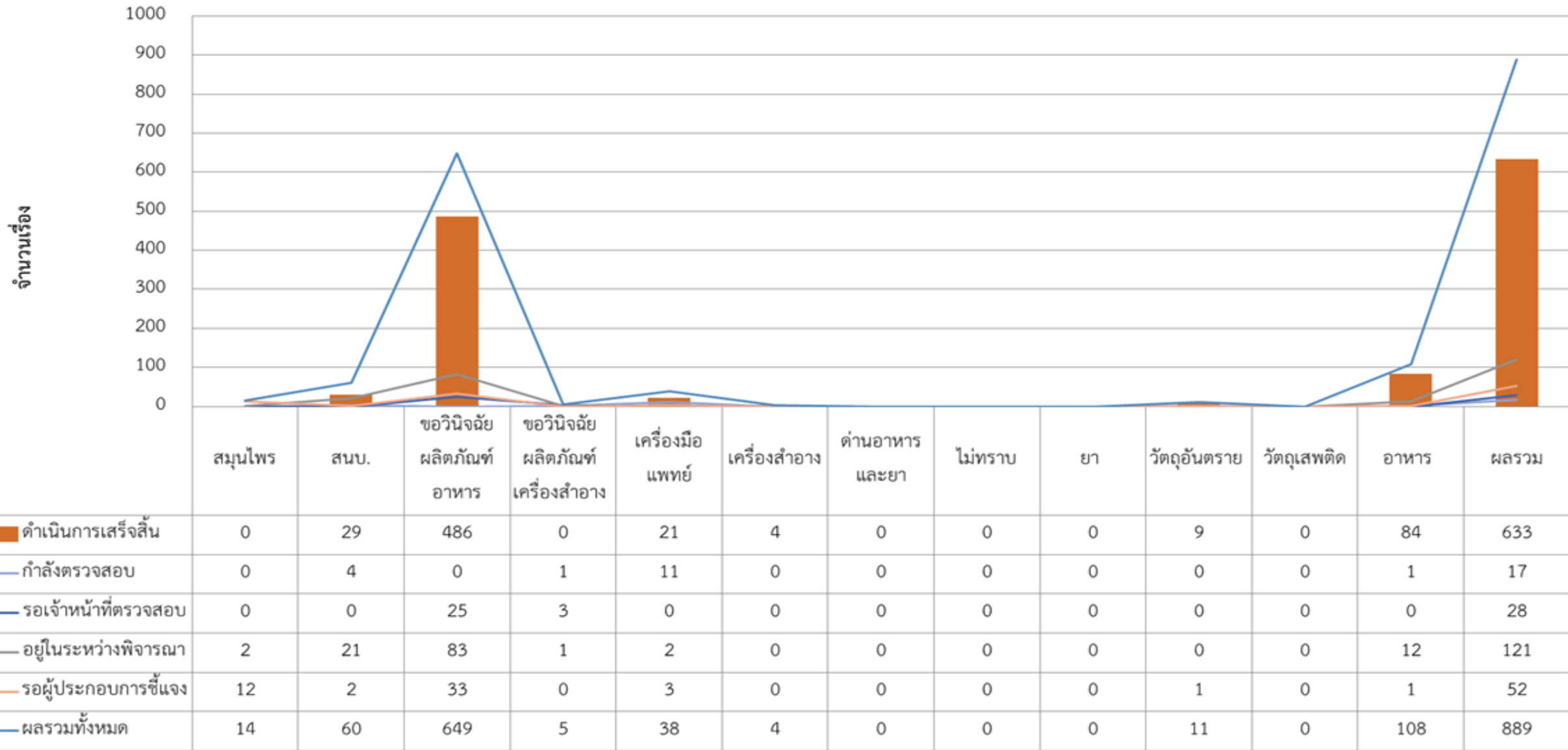
จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน มีนาคม 2565 ในภาพรวม **เพิ่มขึ้น** จากเดือน กุมภาพันธ์ 2565 จำนวน 830 เรื่อง คิดเป็น 19.67% มีข้อสังเกต ดังนี้

1. เดือนมีนาคม มีวันทำการมากกว่า เดือน กุมภาพันธ์ 4 วันทำการ
2. ปริมาณการยื่นคำขอเพิ่มขึ้น ทำให้จำนวนเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ลดลงตามไปด้วย

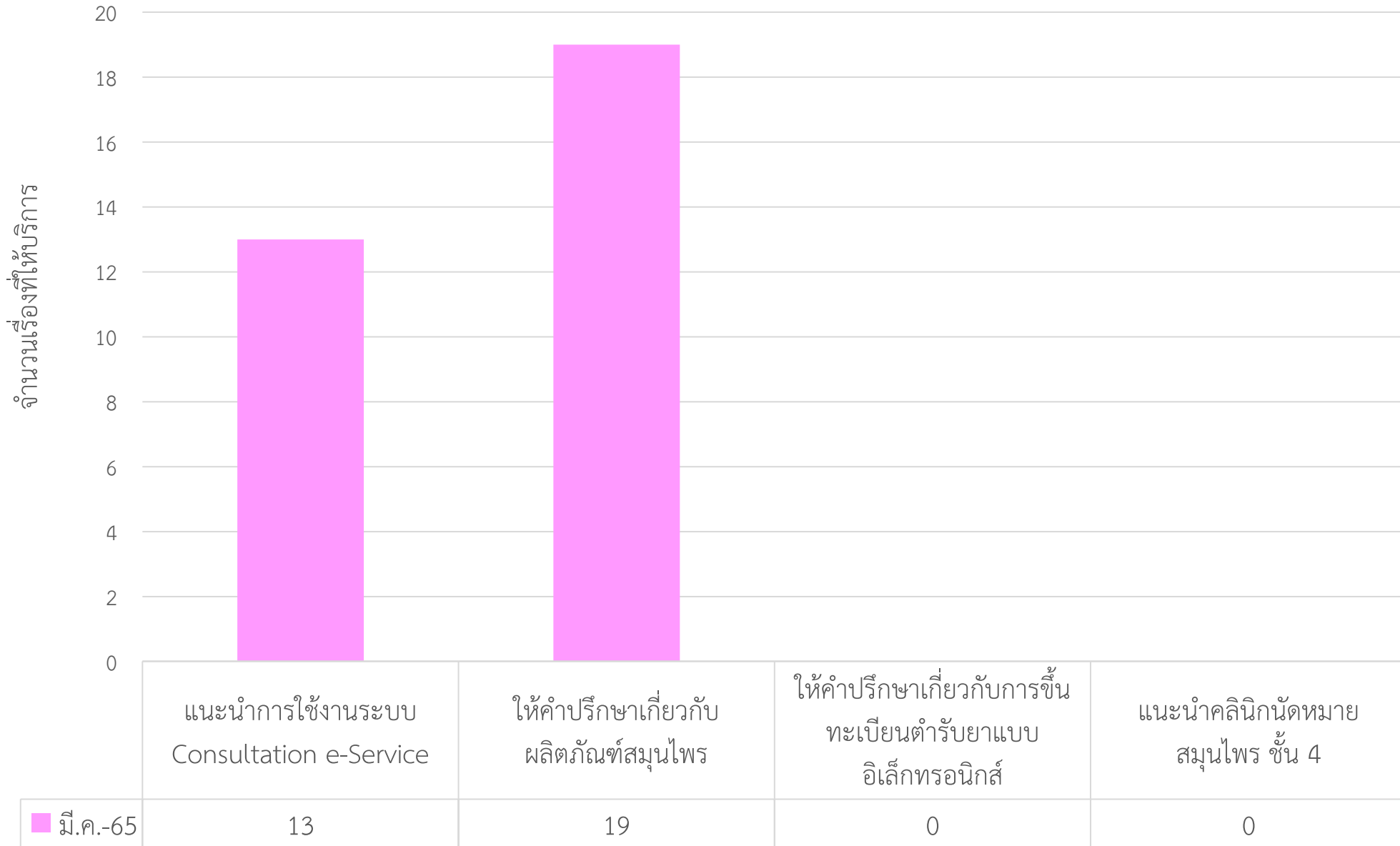
หน่วยงาน	กุมภาพันธ์ 2565	มีนาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,360	1,863	เพิ่มขึ้น 36.99%
อาหาร	359	431	เพิ่มขึ้น 20.06%
เครื่องมือแพทย์	206	251	เพิ่มขึ้น 21.84%
เครื่องสำอาง	1,174	1,222	เพิ่มขึ้น 4.09%
วัตถุอันตราย	166	253	เพิ่มขึ้น 52.41%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	30	26	ลดลง 13.33%
สนบ.	266	403	เพิ่มขึ้น 51.50%
ด้านอาหารและยา	659	601	ลดลง 8.80%
รวม	4,220	5,050	เพิ่มขึ้น 19.67%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน มีนาคม 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-31 มีนาคม 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 889 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



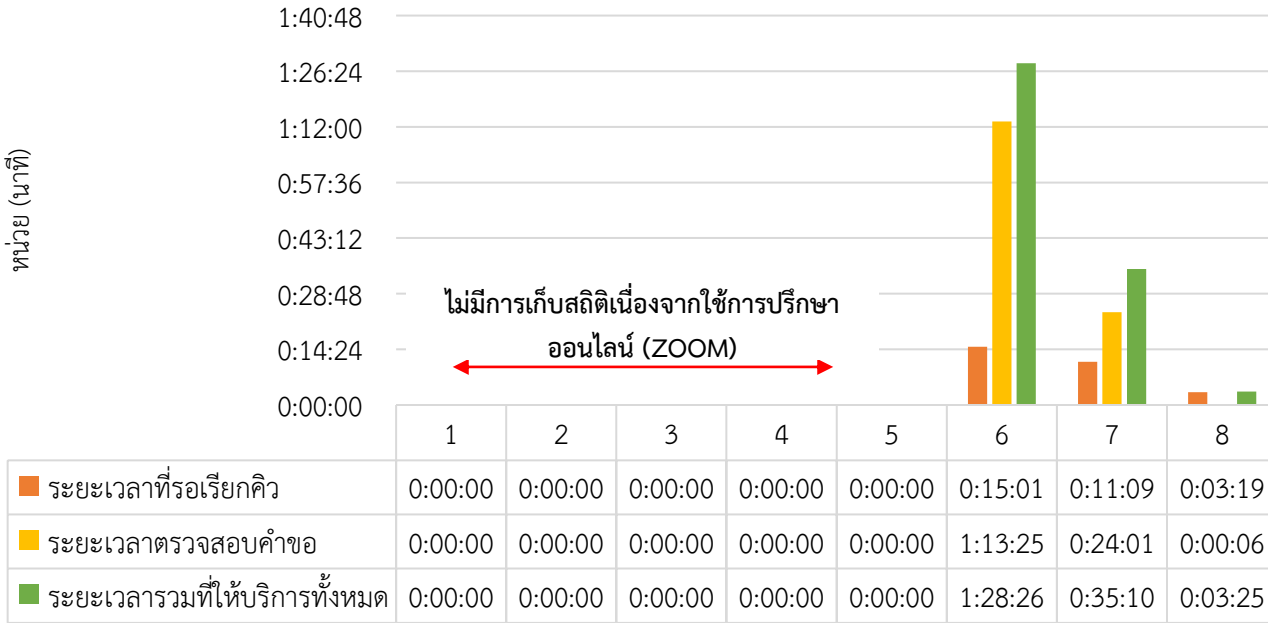
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Walk in) เดือน มีนาคม 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
32 เรื่อง**

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	ก.พ.65	มี.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65
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. ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:24:18	0:15:01	1:14:01	1:13:25	1:38:19	1:28:26
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:08:09	0:11:09 ↑	0:24:13	0:24:01	0:32:22	0:35:10 ↑
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:05:18	0:03:19	0:00:02	0:00:06	0:05:20	0:03:25

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

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

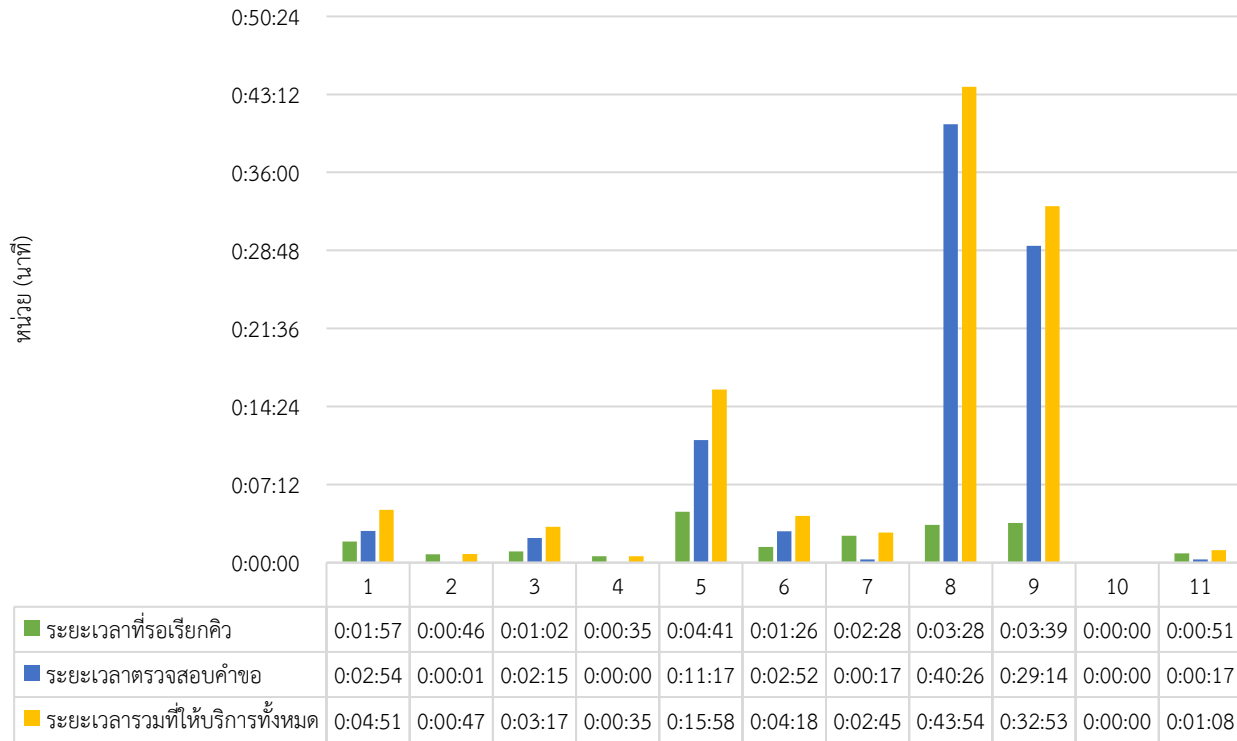
- ★ จากในเดือน กุมภาพันธ์ 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน มีนาคม 2565
 - จำนวน **คิวเพิ่มขึ้น** 166 คิว คิดเป็น 28.33%
 - จำนวน **คำขอเพิ่มขึ้น** 162 คำขอ คิดเป็น 27.23%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ (ข้อ7) มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 95 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 86 คำขอ **ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 2-3 นาที** (เจ้าหน้าที่มี 1 ท่าน และเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ Smart Counter จึงอาจใช้เวลาในการให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ทำให้คิวถัดไป รอนาน)

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	ก.พ.65	มี.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65	ก.พ.65	มี.ค.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	0:01:57	0:01:27	0:02:54	0:02:52	0:04:51	0:04:19
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:00:46	0:05:27 ↑	0:00:01	0:00:03	0:00:47	0:05:30 ↑
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:01:02	0:00:52	0:02:15	0:02:28	0:03:17	0:03:20
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:00:35	0:00:35	0:00:00	0:00:05	0:00:35	0:00:40
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:04:41	0:05:31	0:11:17	0:11:53	0:15:58	0:17:24 ↑
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:26	0:01:02	0:02:52	0:02:34	0:04:18	0:03:36
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย, จัดแจ้ง, อื่นๆ	0:02:28	0:03:35 ↑	0:00:17	0:01:24 ↑	0:02:45	0:04:59 ↑
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:03:28	0:02:40	0:40:26	0:45:55 ↑	0:43:54	0:48:35 ↑
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:03:39	0:03:25	0:29:14	0:27:39	0:32:53	0:31:04
10. คำขอต่ออายุ	-	-	-	-	-	-
11. ชำระเงิน	0:00:51	0:00:25	0:00:17	0:00:12	0:01:08	0:00:37

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

★ เนื่องจากในเดือน กุมภาพันธ์ 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน มีนาคม 2565

- จำนวน **คิวลดลง** 989 คิว คิดเป็น 17.22%
- จำนวน **คำขอลดลง** 1,893 คำขอ คิดเป็น 17.57%

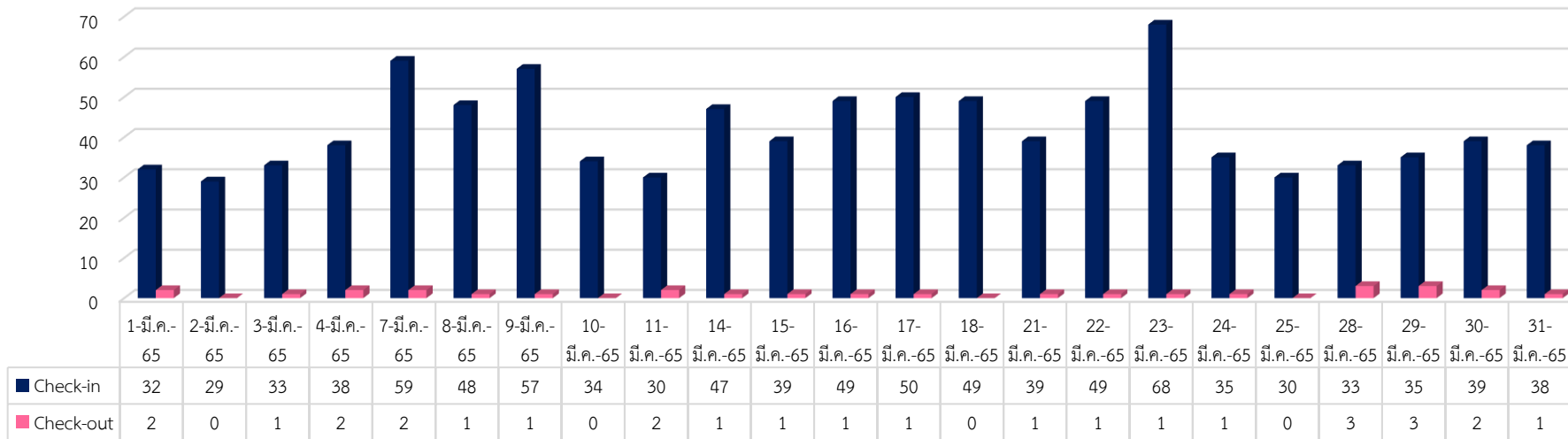
มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย (ข้อ1) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 8 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 31 คำขอ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 1-2 นาที
- ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย (ข้อ5) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 72 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 46 คำขอ *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 2 นาที
- ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย, จัดแจ้ง, อื่นๆ (ข้อ7) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 150 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 171 คำขอ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 2-3 นาที
- ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง (ข้อ8) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 15 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 56 คำขอ ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 5 นาที

หมายเหตุ : จำนวนบัตรคิวและคำขอเพิ่มขึ้นทุกประเภทผลิตภัณฑ์

สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน มีนาคม 2565

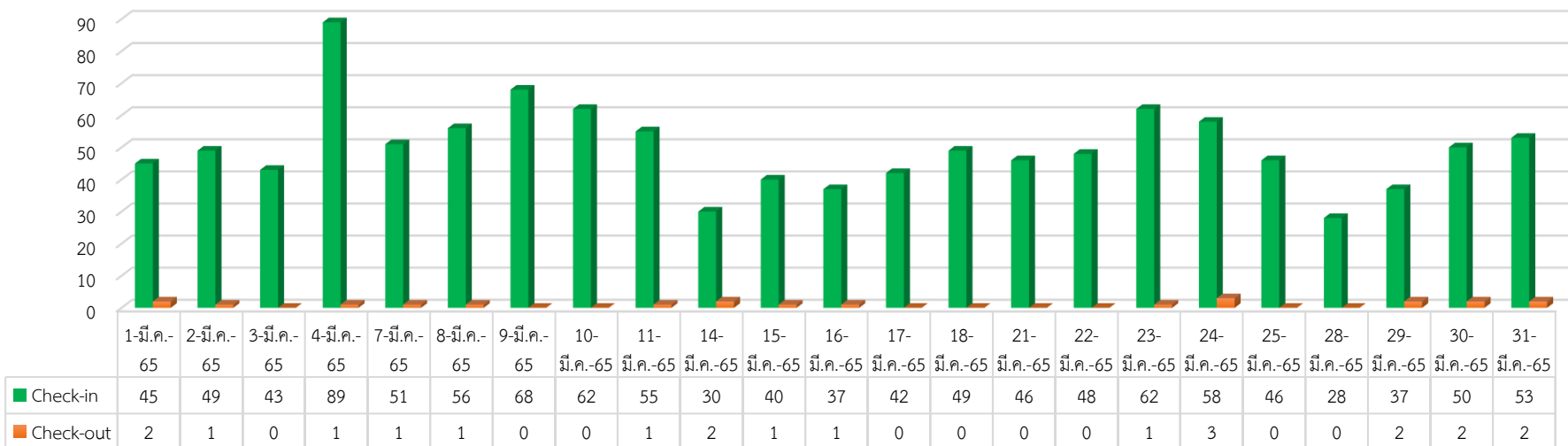
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	กุมภาพันธ์ 65	มีนาคม 65
Check-in	973 ราย	960 ราย
Check-out	29 ราย	28 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	51 ราย/วัน	42 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน มีนาคม 2565 **ลดลง** 13 คน คิดเป็น 1.36%

แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5

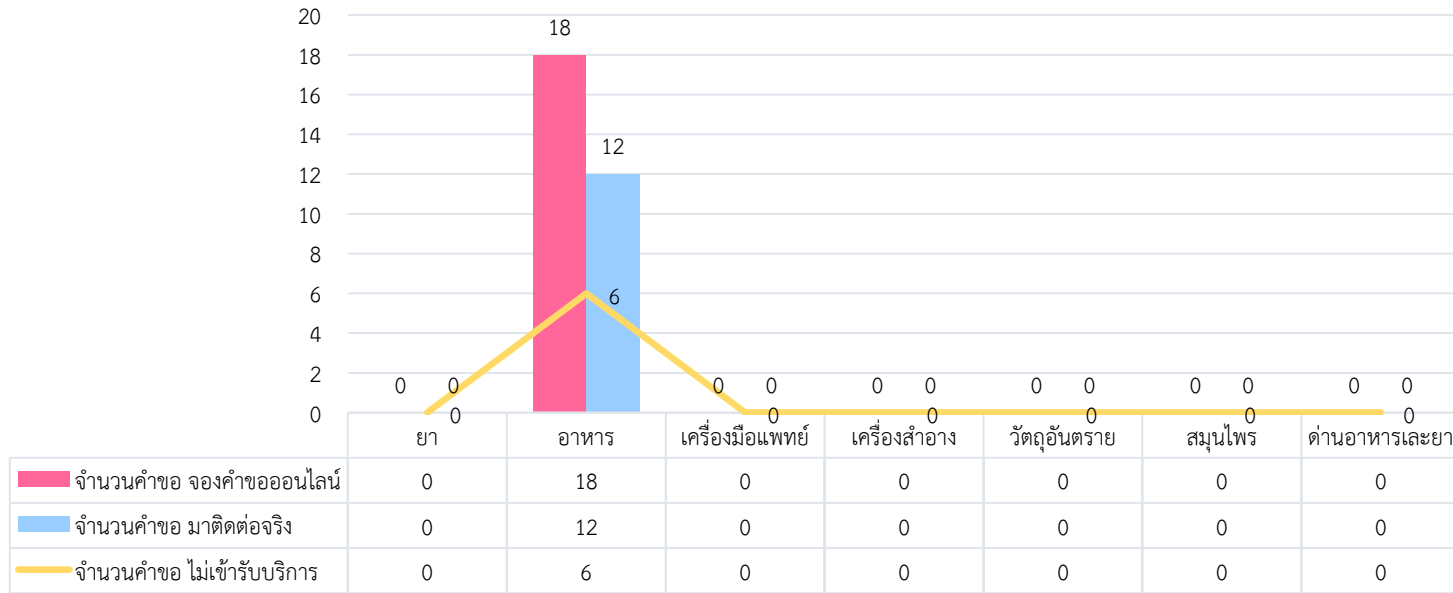


คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	กุมภาพันธ์ 65	มีนาคม 65
Check-in	1,040 ราย	1,144 ราย
Check-out	18 ราย	21 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	55 ราย/วัน	50 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน มีนาคม 2565 **เพิ่มขึ้น** 104 คน คิดเป็น 9.09%

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน มีนาคม 2565

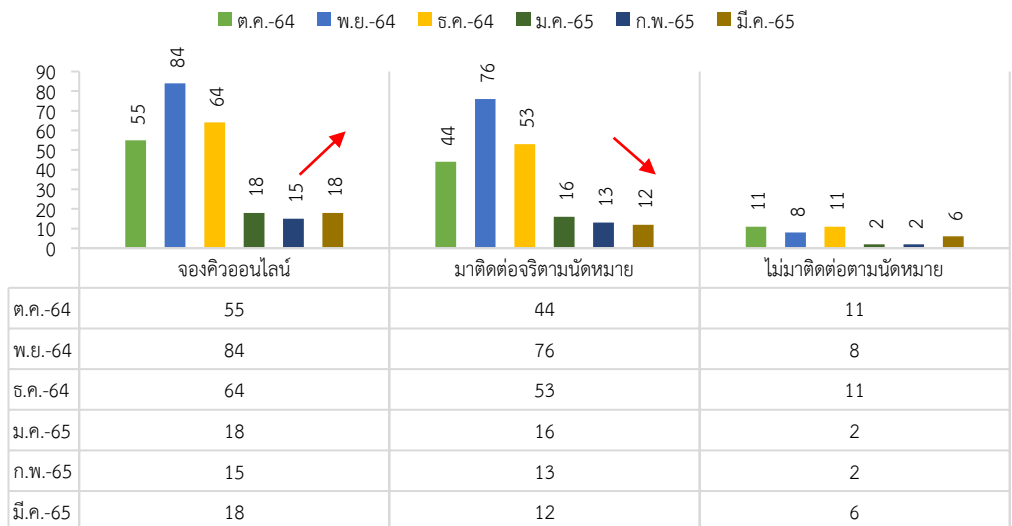
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



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

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

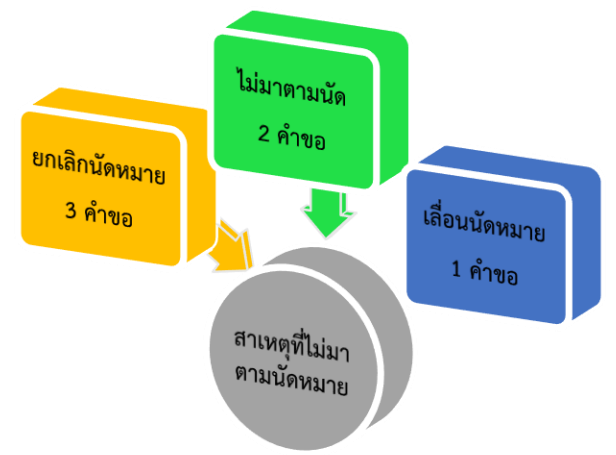
แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง มีนาคม 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์
 ↑ เพิ่มขึ้น 3 คำขอ หรือคิดเป็น 20.00%

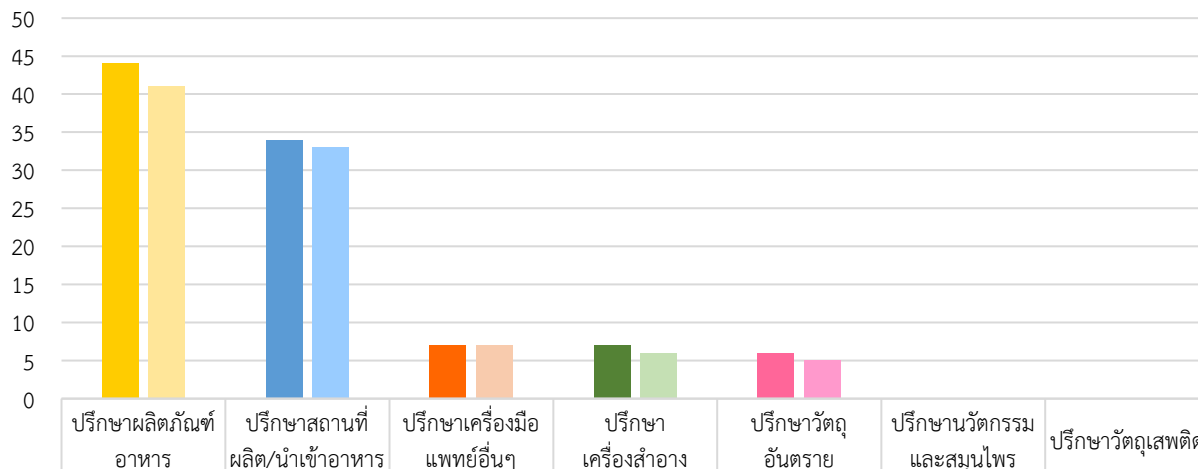
คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย
 ↓ ลดลง 1 คำขอ หรือคิดเป็น 7.69%

คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย
 ไม่มาตามนัด 6 คำขอ



สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน มีนาคม 2565

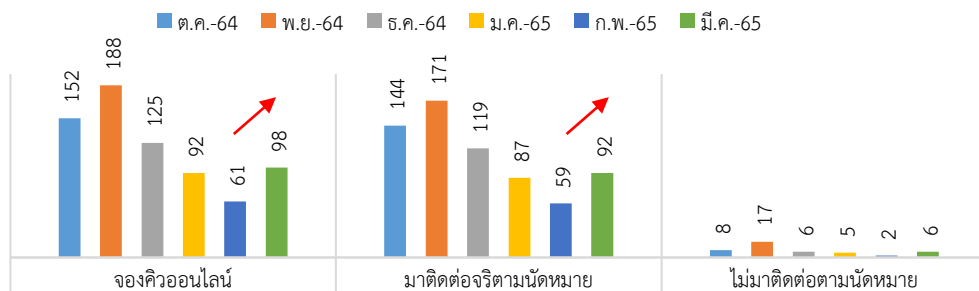
แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



คำขอที่จองคิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อตามนัดหมาย
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	41
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	33
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	7
ปรึกษาเครื่องสำอาง	6
ปรึกษาวัตถุอันตราย	5
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0
ปรึกษาวัตถุเสพติด	0

ปรึกษา	คำขอที่จองคิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	44	41	3
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	34	33	1
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	7	7	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	7	6	1
ปรึกษาวัตถุอันตราย	6	5	1
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0	0	0
ปรึกษาวัตถุเสพติด	0	0	0
รวม	98	92	6

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 ถึง มีนาคม 2565



เดือน	จองคิวออนไลน์	มาติดต่อจริงตามนัดหมาย	ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย
ต.ค.-64	152	144	8
พ.ย.-64	188	171	17
ธ.ค.-64	125	119	6
ม.ค.-65	92	87	5
ก.พ.-65	61	59	2
มี.ค.-65	98	92	6

จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้า เพื่อขอรับคำปรึกษา

↑ เพิ่มขึ้น 37 คำขอ หรือคิดเป็น 37.75%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 33 คำขอ หรือคิดเป็น 35.86%

จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 6 คำขอ

ยกเลิกนัดหมาย
5 คำขอ

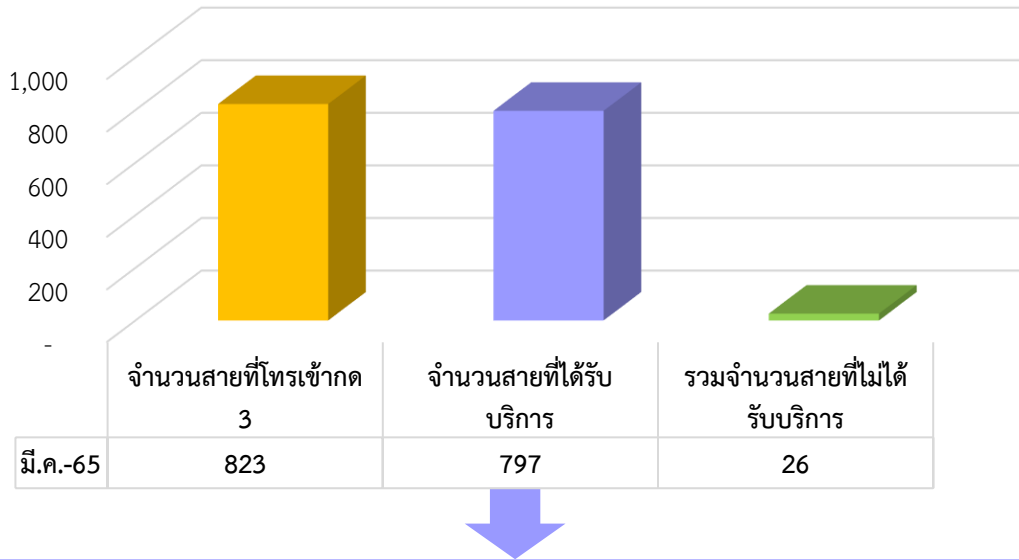
เลื่อนนัดหมาย
1 คำขอ

สาเหตุที่ไม่มาตามนัดหมาย



สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Call Center 1556 กด 3) ประจำเดือน มีนาคม 2565

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



หมายเหตุ : ในเดือน มีนาคม 2565 ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทางศูนย์บริการฯ ได้มีการกำหนดมาตรการในการควบคุมการจำกัดเชื้อ โดยการลดอัตรากำลังคนในแต่ละวัน และเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ Call Center ผ่านมือถือจากที่บ้าน เป็นวันละ 5 คู่สาย ซึ่งมีจำนวนสายโทรเข้ามาใช้บริการขอคำปรึกษา หรือ สอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ Call Center 1556 กด 3 สรุปดังนี้

จำนวนสายที่ได้รับบริการ			จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้ากด3	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
มี.ค.	823	797	26	3.16

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 26 สาย คิดเป็น 3.16%

- 25 สาย : วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่
- 1 สาย : ผากข้อความ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภท	จำนวนสาย	คิดเป็น%
ยา	55	7%
อาหาร	242	30%
เครื่องมือแพทย์	85	11%
เครื่องสำอาง	76	9%
วัตถุอันตราย	23	3%
วัตถุเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์	7	1%
กัญชา/กัญชง	134	17%
กระท่อม	22	3%
ด่าน	31	4%
สนบ./สมุนไพรม	35	4%
ไม่เกี่ยวกับ อย.	87	11%

