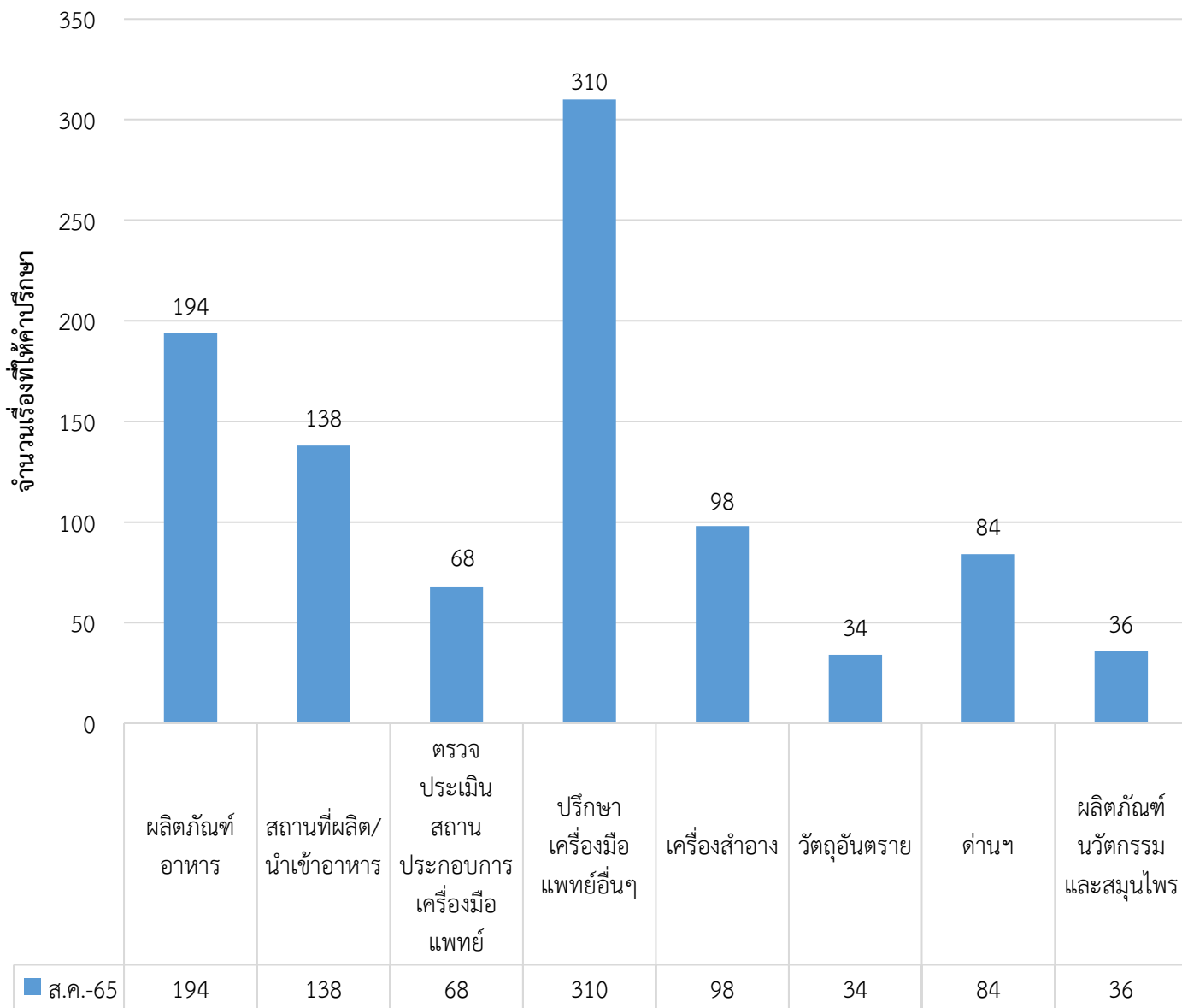


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน สิงหาคม 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน สิงหาคม 2565 รวม 962 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

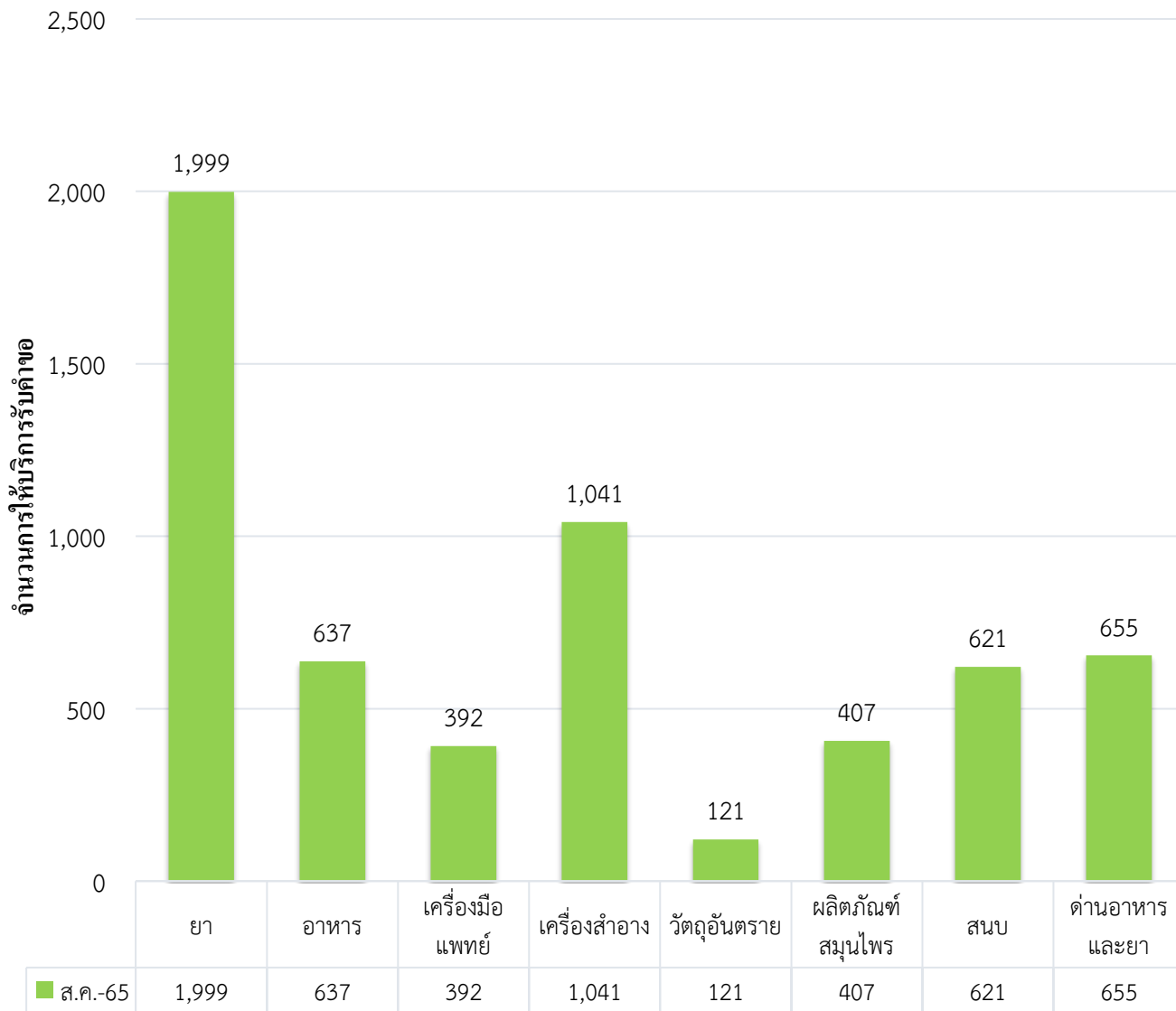
ระหว่างเดือน กรกฎาคม และเดือน สิงหาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน สิงหาคม 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน กรกฎาคม 2565 จำนวน 205 เรื่อง คิดเป็น 27.08%

ประเภทงาน	กรกฎาคม 2565	สิงหาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	136	194	เพิ่มขึ้น 42.64%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	73	138	เพิ่มขึ้น 47.10%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	65	68	เพิ่มขึ้น 4.61%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	282	310	เพิ่มขึ้น 9.92%
ปรึกษาเครื่องมือสำอาง	69	98	เพิ่มขึ้น 42.02%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	34	34	-
ปรึกษาด้านๆ	61	84	เพิ่มขึ้น 37.70%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	37	36	ลดลง 2.70%
รวม	757	962	ลดลง 27.08%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน สิงหาคม 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน สิงหาคม 2565 รวม 5,873 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน กรกฎาคม และเดือน สิงหาคม 2565

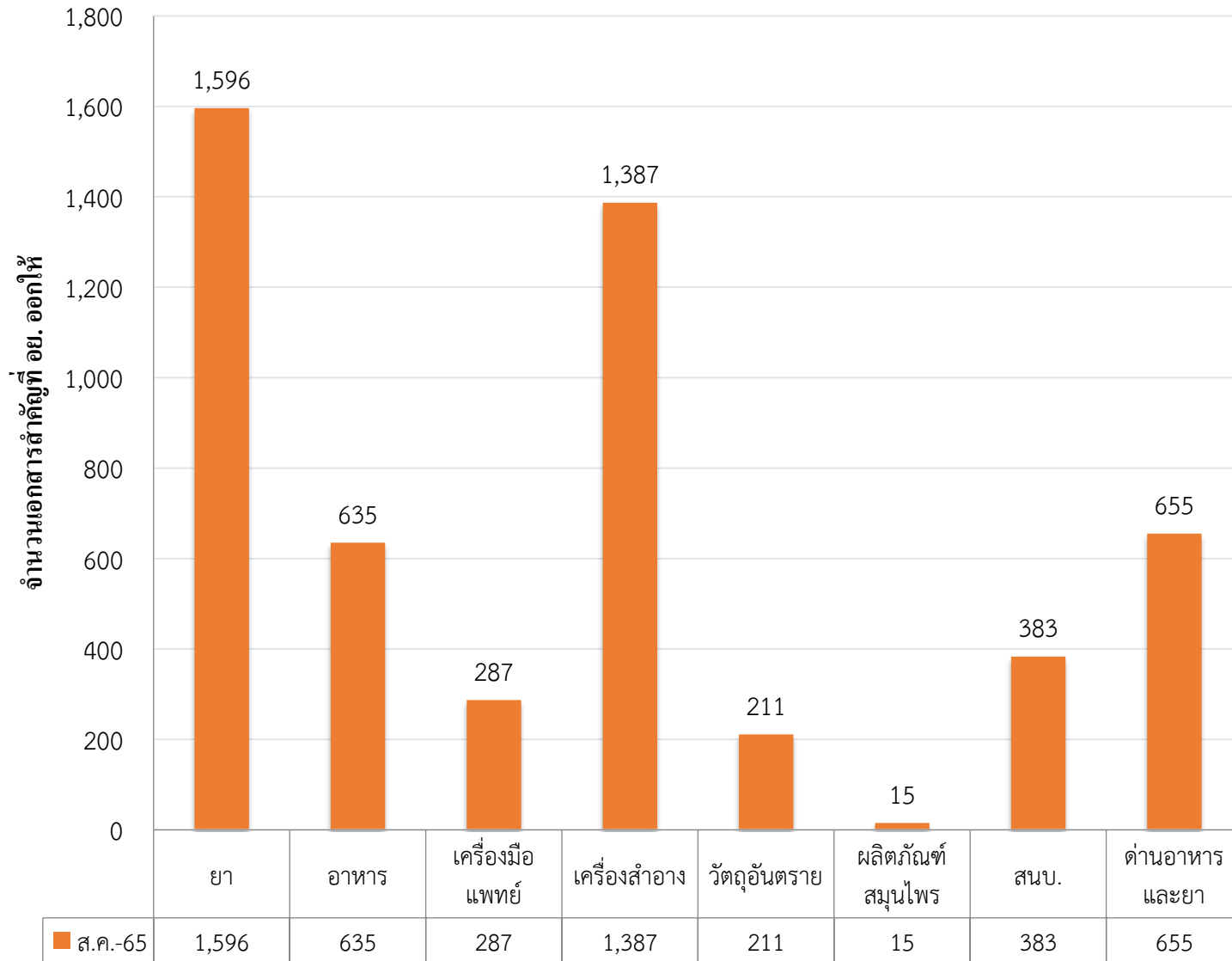
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน สิงหาคม 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน กรกฎาคม 2565 จำนวน 1,808 เรื่อง คิดเป็น 44.47 % มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ด้านอาหารและยา เพิ่มขึ้น 199 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 43.64% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอ นำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบสารสนเทศด้านอาหารและยา License per Invoice
2. ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ เพิ่มขึ้น 169 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 43.11% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์

หน่วยงาน	กรกฎาคม 2565	สิงหาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,279	1,999	เพิ่มขึ้น 36.01%
อาหาร	468	637	เพิ่มขึ้น 36.11%
เครื่องมือแพทย์	223	392	เพิ่มขึ้น 43.11%
เครื่องสำอาง	925	1,041	เพิ่มขึ้น 12.54%
วัตถุอันตราย	115	121	เพิ่มขึ้น 5.21%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	232	407	เพิ่มขึ้น 42.99%
สนับ.	367	621	เพิ่มขึ้น 40.90%
ด้านอาหารและยา	456	655	เพิ่มขึ้น 43.64%
รวม	4,065	5,873	เพิ่มขึ้น 44.47%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน สิงหาคม 2565 รวม 5,169 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

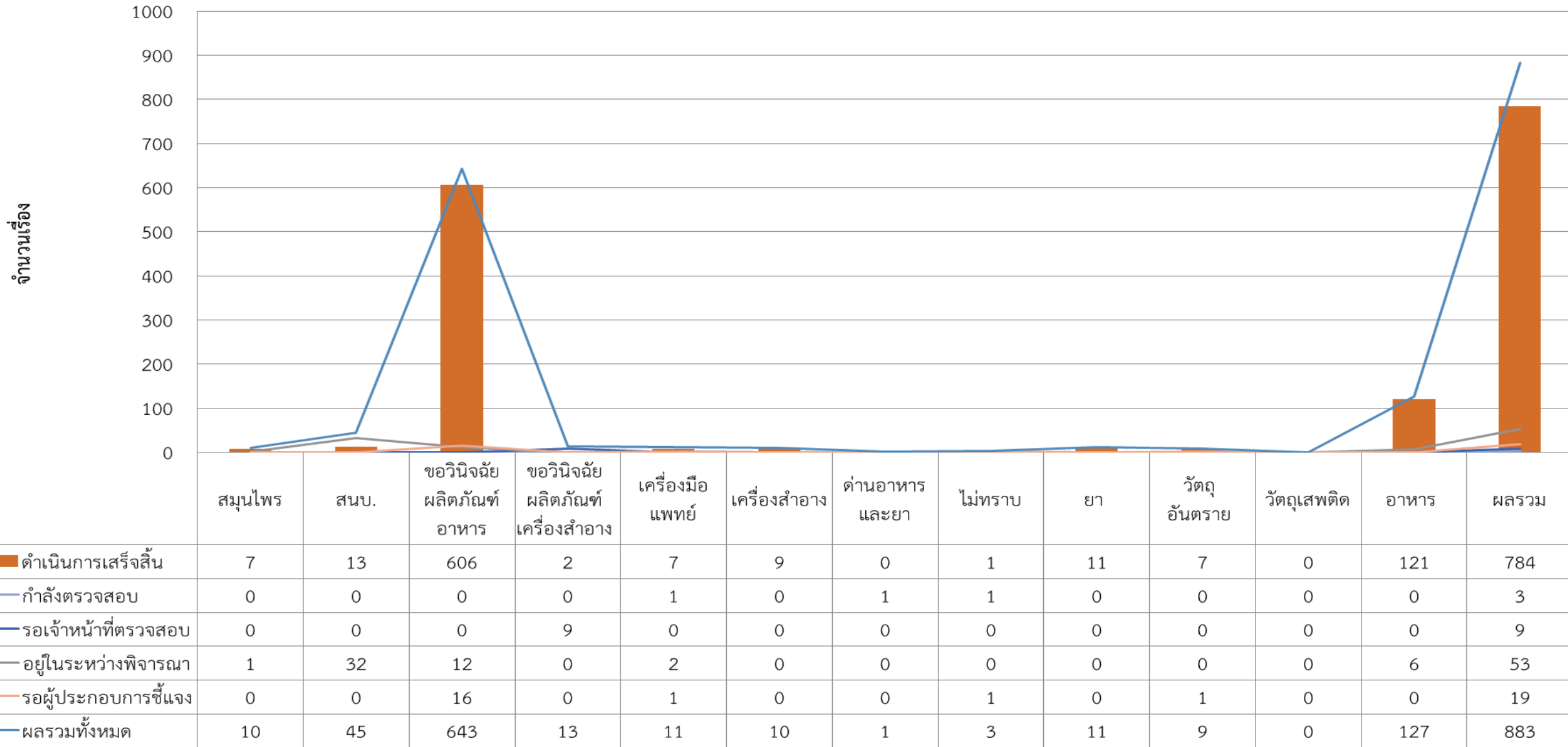
ระหว่างเดือน กรกฎาคม และเดือน สิงหาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน สิงหาคม 2565 ในภาพรวม เพิ่มขึ้น จากเดือน สิงหาคม 2565 จำนวน 1,426 เรื่อง คิดเป็น 38.09%

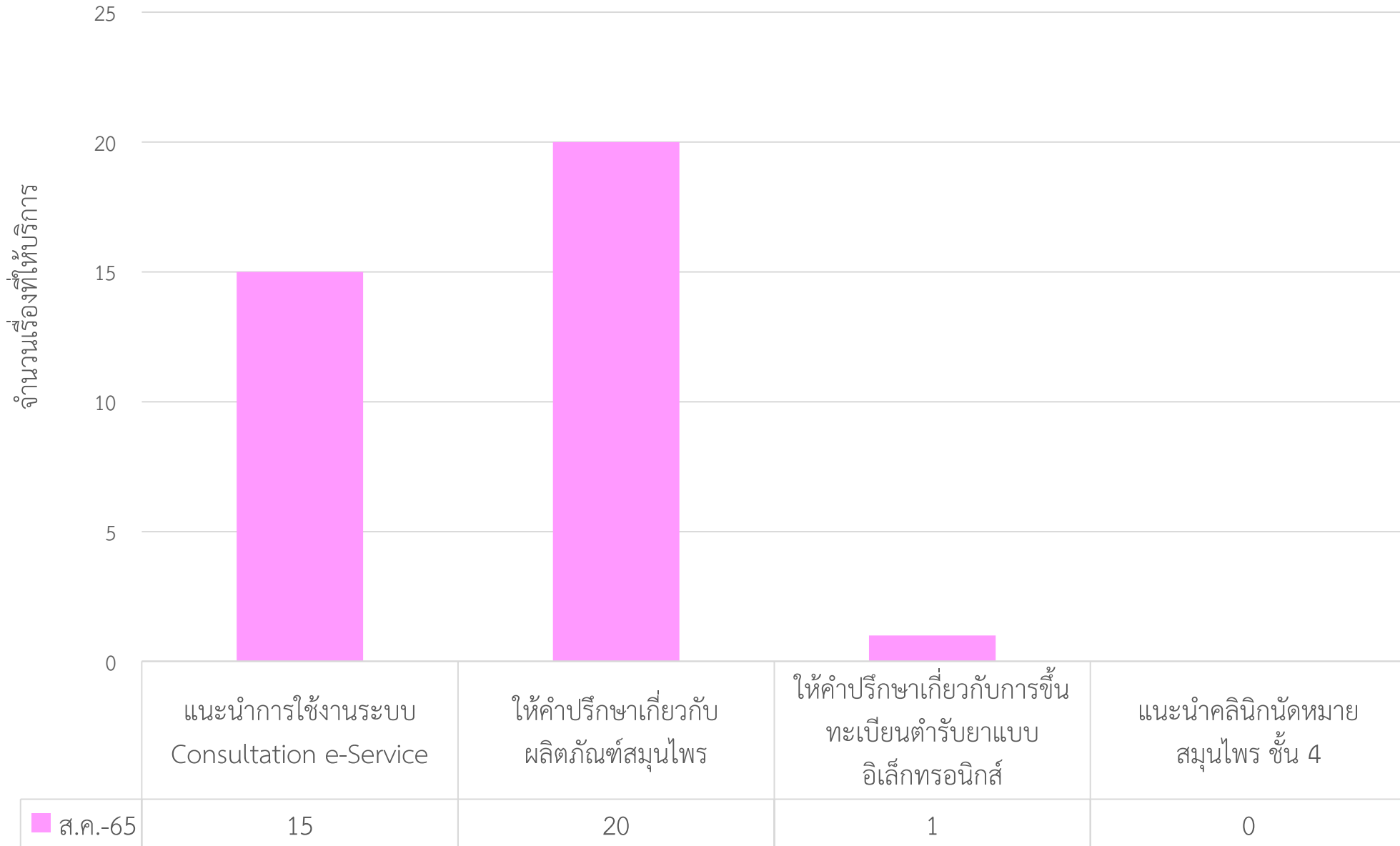
หน่วยงาน	กรกฎาคม 2565	สิงหาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,155	1,596	เพิ่มขึ้น 38.18%
อาหาร	370	635	เพิ่มขึ้น 41.73%
เครื่องมือแพทย์	179	287	เพิ่มขึ้น 37.63%
เครื่องสำอาง	1,170	1,387	เพิ่มขึ้น 18.54%
วัตถุอันตราย	204	211	เพิ่มขึ้น 3.43%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	22	15	ลดลง 31.81%
สนบ.	187	383	ลดลง 51.17%
ด้านอาหารและยา	456	655	เพิ่มขึ้น 43.64%
รวม	3,743	5,169	เพิ่มขึ้น 38.09%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน สิงหาคม 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-31 สิงหาคม 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 883 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



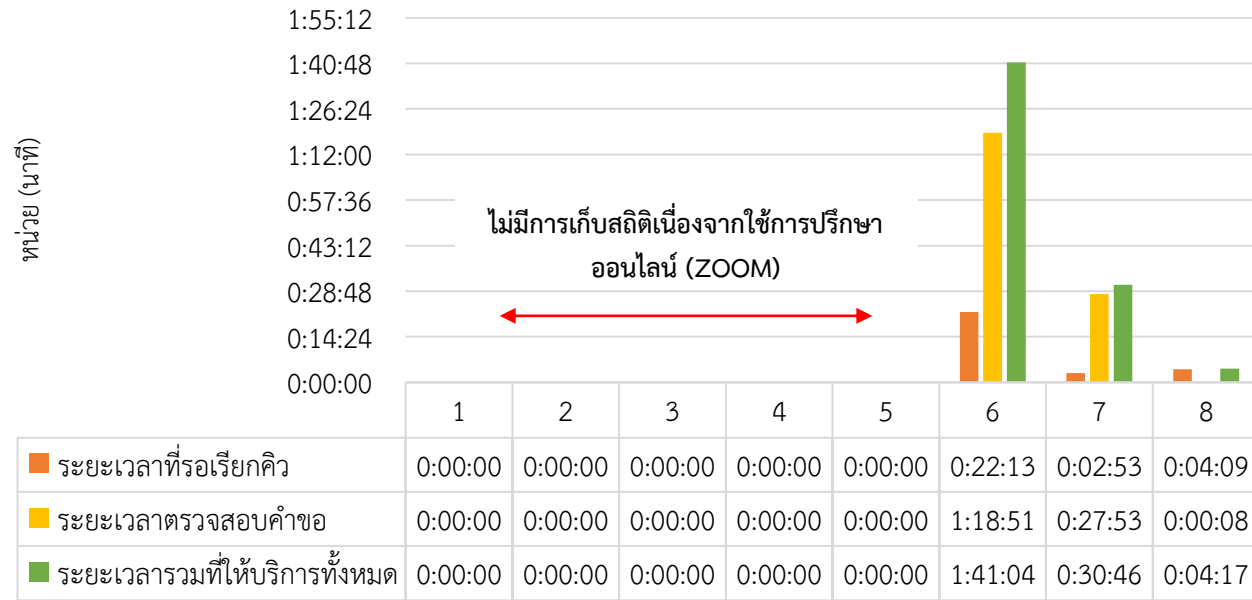
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน สิงหาคม 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
36 เรื่อง**

สถิติระยะเวลารอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน สิงหาคม 2565

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ค.65	ส.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. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตถุดิบอันตราย	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	0:15:50	0:22:13 ↑	1:15:58	1:18:51 ↑	1:31:48	1:41:04 ↑
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:05:58	0:02:53	0:21:02	0:27:53 ↑	0:27:00	0:30:46 ↑
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:03:06	0:04:09 ↑	0:00:01	0:00:08	0:03:07	0:04:17 ↑

ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM ในส่วนของการปรึกษาของลำดับที่ 1-5 จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ (ยกเว้นช่องบริการ ปรึกษาตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่น ๆ และปรึกษาด้านอาหารและยา ในลำดับที่ 6-8 จะยังมีการให้บริการแบบเจ้าหน้าที่นั่งปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการฯ)

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน กรกฎาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน สิงหาคม 2565

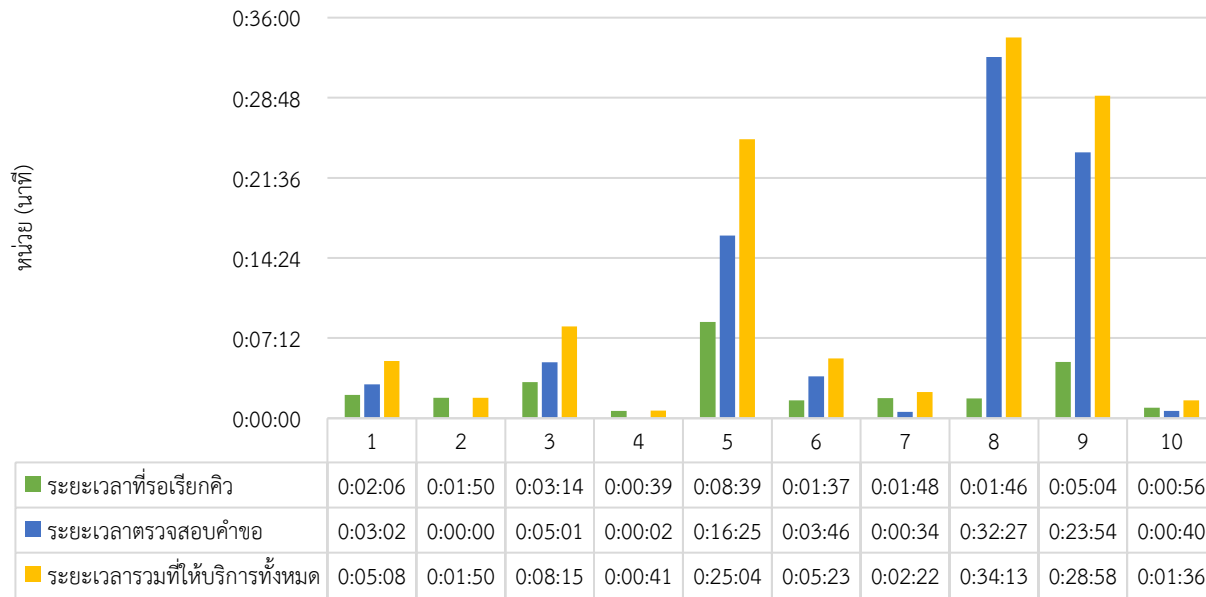
- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 53 คิว คิดเป็น 12.99%
- จำนวน **คำขอ เพิ่มขึ้น** 54 คำขอ คิดเป็น 13.24%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ข้อ 6 ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 3-10 นาที
- ข้อ 7 ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่น ๆ ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 3-6 นาที
- ข้อ 8 ปรึกษาด้านอาหารและยา * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมทั้งสิ้น	
	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ค.65	ส.ค.65	ก.ค.65	ส.ค.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	0:02:04	0:02:06	0:03:23	0:03:02	0:05:27	0:05:08
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:01:52	0:01:50	0:00:26	0:00:00	0:02:18	0:01:50
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:04:13	0:03:14	0:04:55	0:05:01 ↑	0:09:08	0:08:15
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:01:05	0:00:39	0:00:00	0:00:02	0:01:05	0:00:41
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:19:41	0:08:39	0:16:44	0:16:25	0:36:25	0:25:04
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:22	0:01:37	0:03:06	0:03:46	0:04:28	0:05:23 ↑
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย, จดแจ้ง, อื่นๆ	0:01:53	0:01:48	0:00:26	0:00:34	0:02:19	0:02:22
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:04:06	0:01:46	0:22:17	0:32:27 ↑	0:26:23	0:34:13 ↑
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:03:45	0:05:04 ↑	0:24:37	0:23:54	0:28:22	0:28:58
10. ชำระเงิน	0:00:26	0:00:56	0:00:10	0:00:40	0:00:36	0:01:36

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

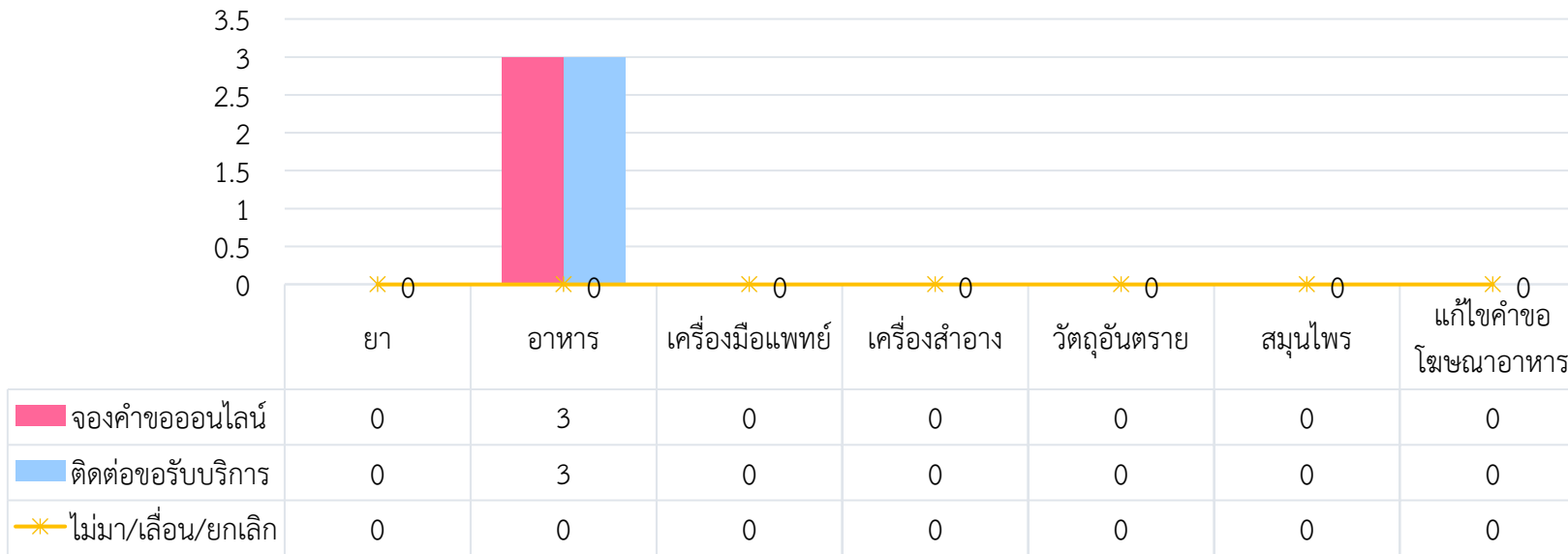
★ เนื่องจากในเดือน กรกฎาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน สิงหาคม 2565

- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 1,686 คิว คิดเป็น 32.04%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 2,452 คำขอ คิดเป็น 25.09%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ข้อ 3 ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ข้อ 6 ยื่น มอบอำนาจ LPI *** ระยะเวลารวมทั้งสิ้นที่ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ข้อ 8 ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา, *** ระยะเวลารวมทั้งสิ้นที่ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 10 นาที
- ข้อ 9 ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 2 นาที

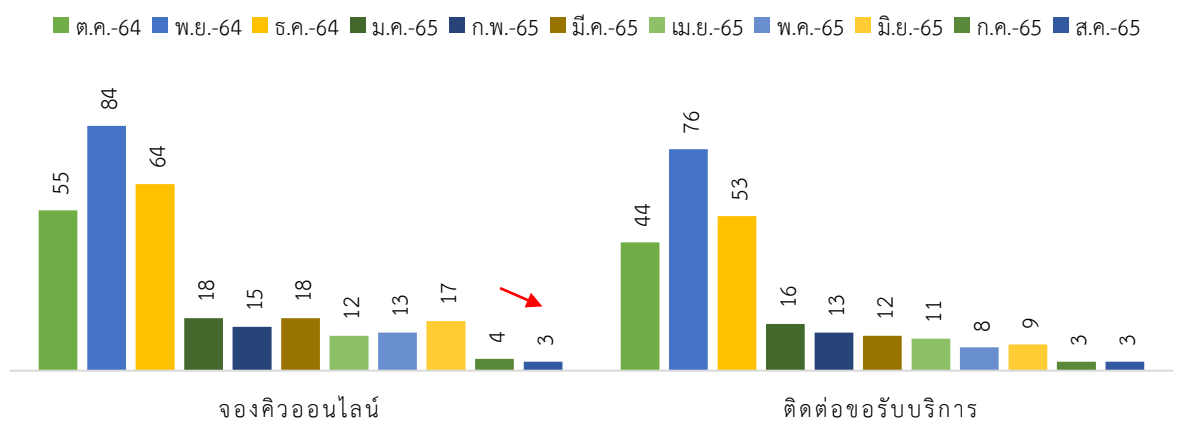
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



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 สิงหาคม 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์

↑ ลดลง 1 คำขอ หรือคิดเป็น 25%

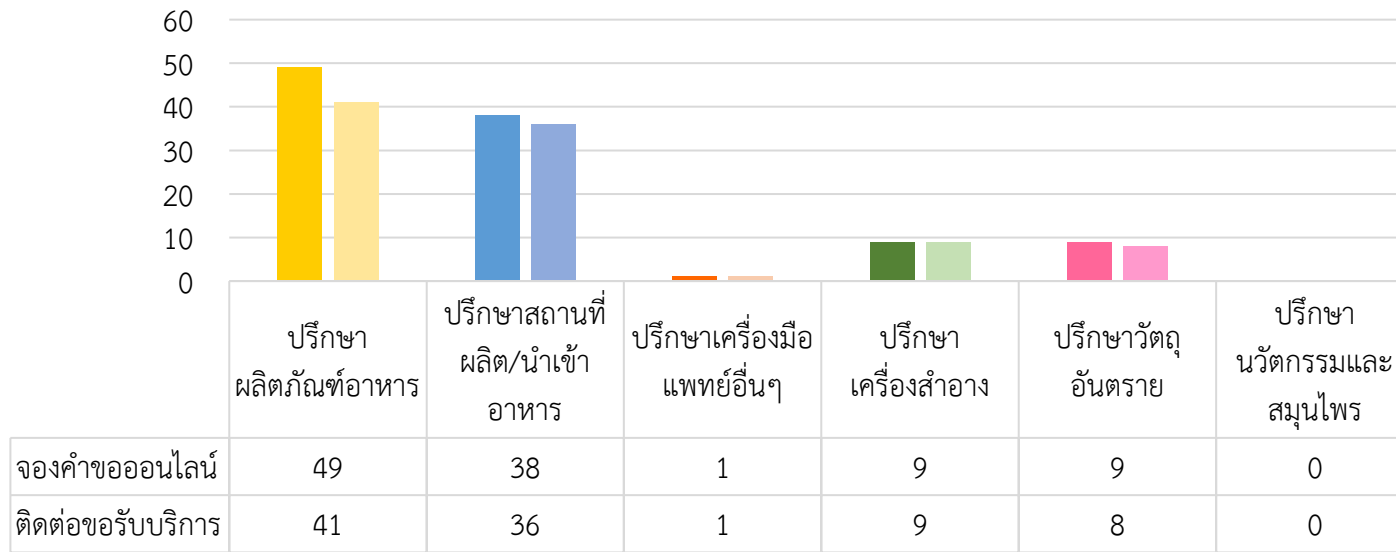
คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย

↑ ลดลง - คำขอ หรือคิดเป็น - %

คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย

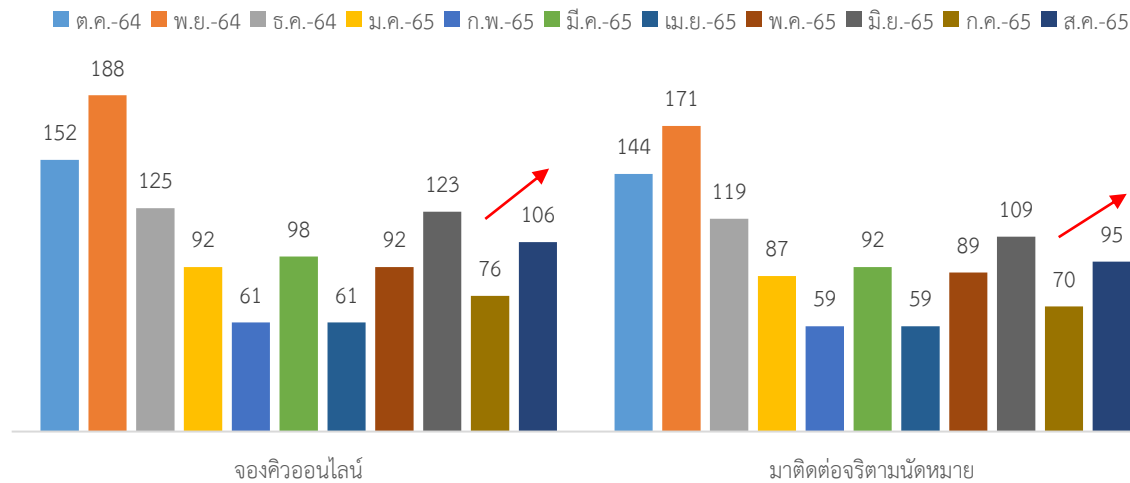
ไม่มาตามนัด - คำขอ

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คน" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ปรึกษา	คำขอตีจอง คิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อ ตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับ บริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	49	41	8
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	38	36	2
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	1	1	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	9	9	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	9	8	1
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0	0	0
รวม	106	95	11

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง สิงหาคม 2565



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้าเพื่อขอรับคำปรึกษา

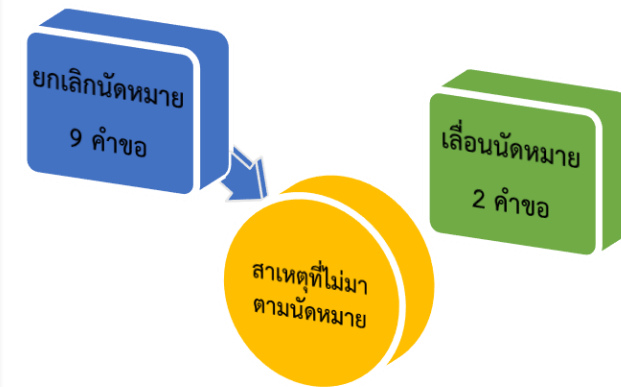
↑ เพิ่มขึ้น 30 คำขอ หรือคิดเป็น 39.47%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 25 คำขอ หรือคิดเป็น 35.71%

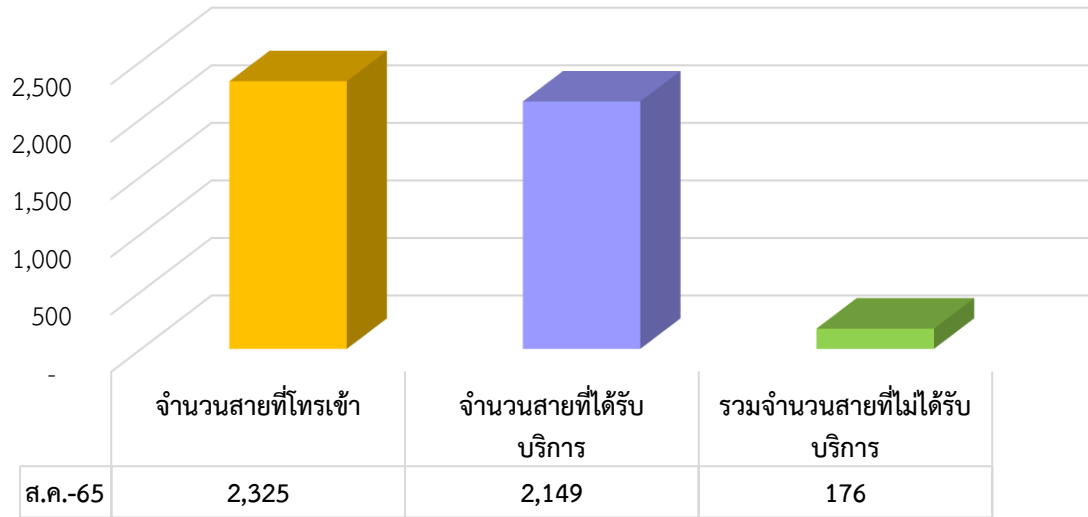
จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 11 คำขอ



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

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กต 3)

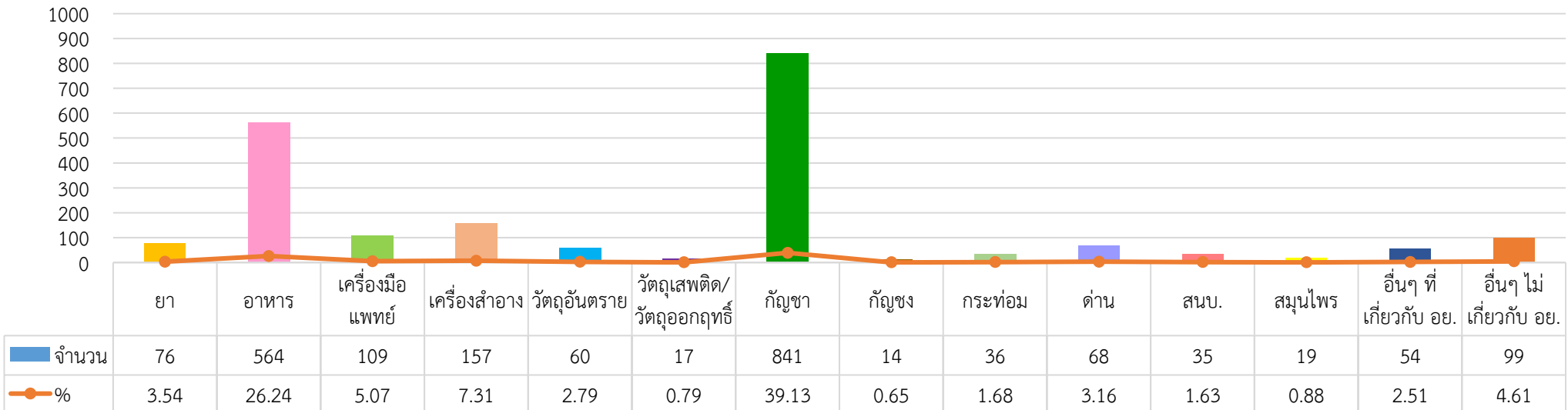


จำนวนสายที่ได้รับบริการ			จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
ส.ค.65	2,325	2,149	176	7.57

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 176 สาย คิดเป็น 7.57% : สาเหตุเกิดจากผู้รับบริการ วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่ และวางสายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

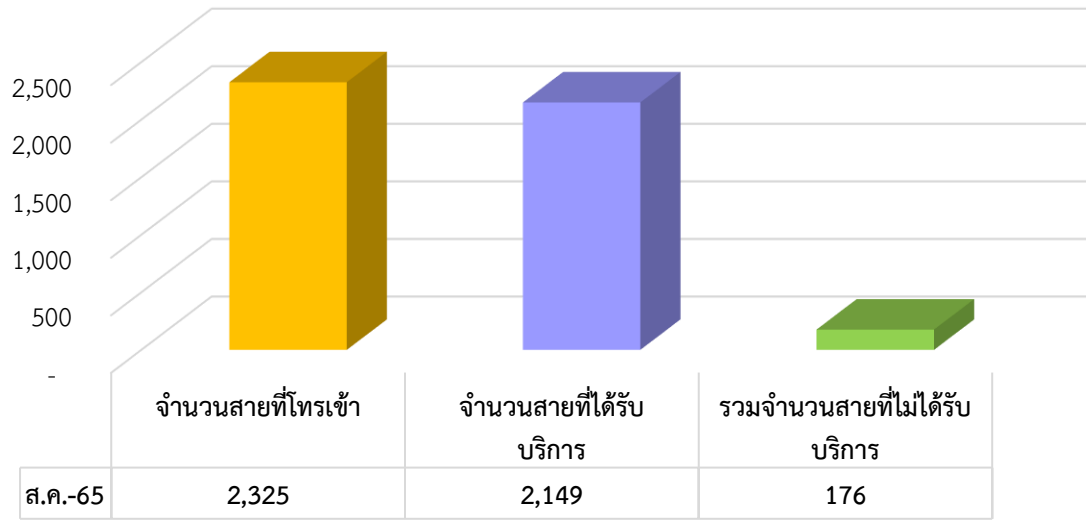
สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภทสายที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูล



ปริมาณการติดต่อสอบถามข้อมูลการขอปลูกกัญชา / กัญชง / กระท่อม (1556 กต 3) หลังจากการแถลงข่าว เดือน สิงหาคม 2565

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กต 3)

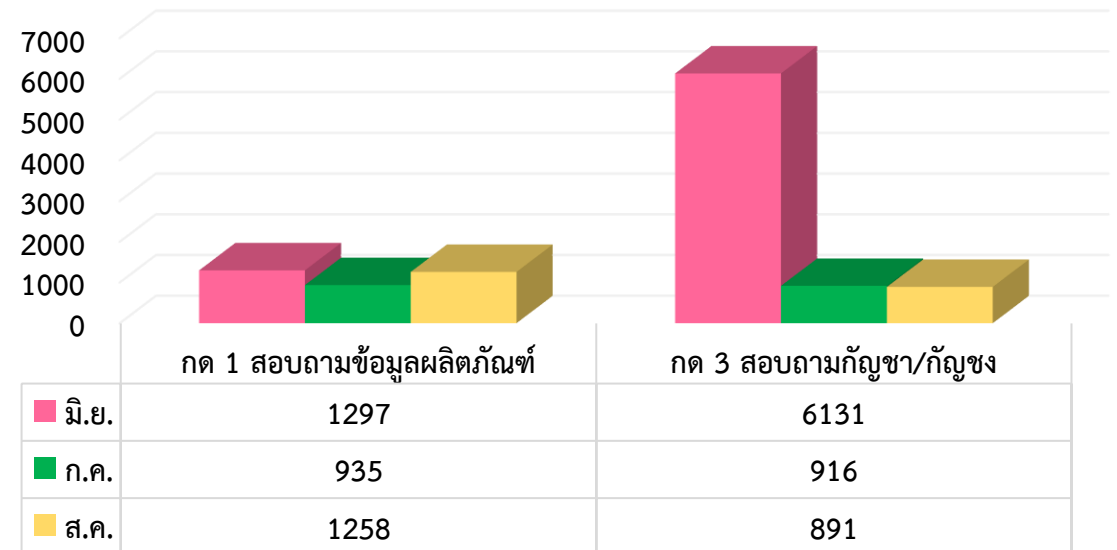


หลังจากมีการแถลงข่าวการลงทะเบียนขอปลูกกัญชา/กัญชง เมื่อวันที่ 27 พ.ค. 2565 มีประชาชนให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก และโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ทั้งการลงทะเบียน กฎระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 9 มิ.ย. 2565 นั้น

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/กระท่อม

ลดลง 25 สาย

เมื่อเทียบกับสถิติของเดือน กรกฎาคม 2565

