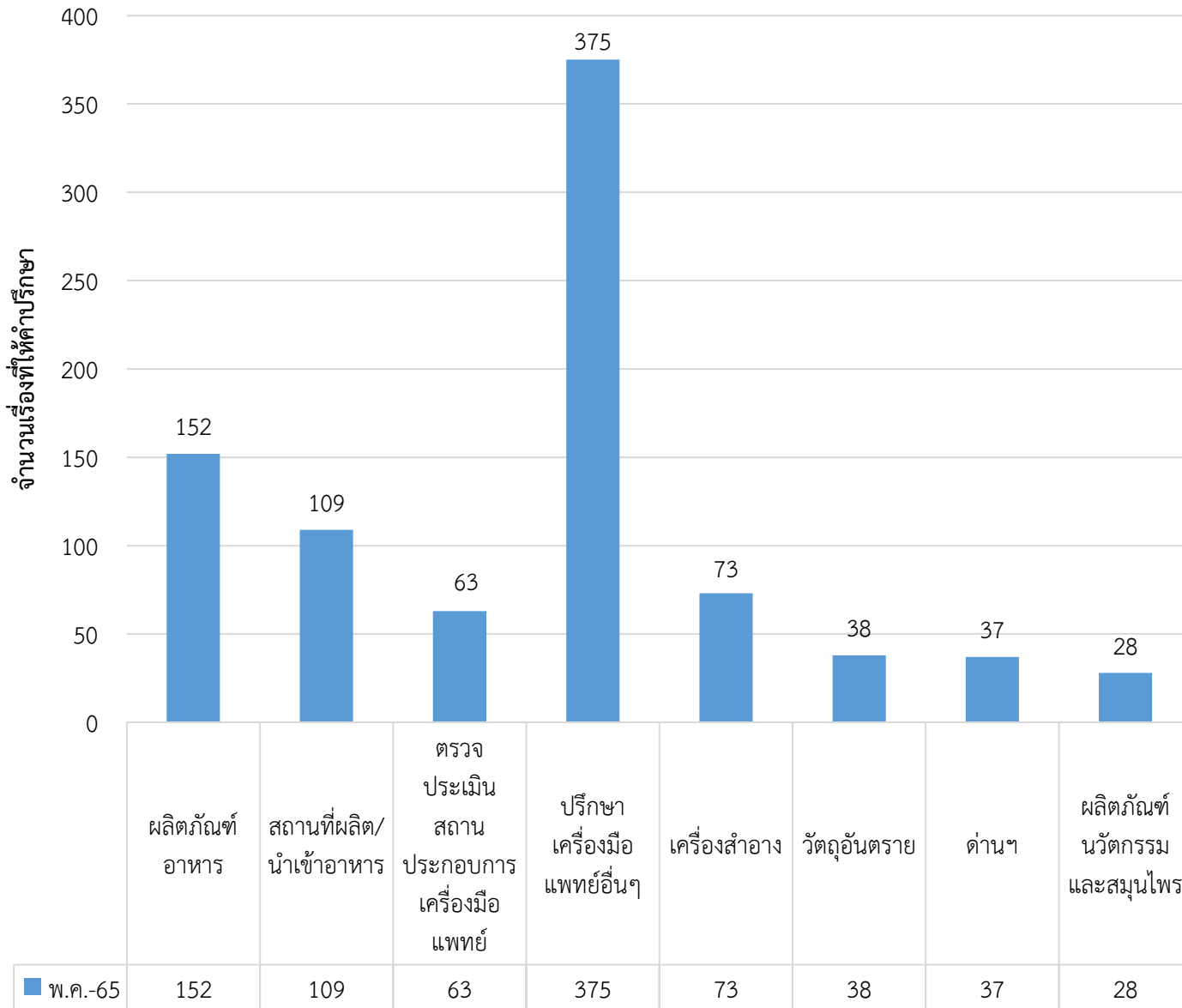


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน พฤษภาคม 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน พฤษภาคม 2565 รวม 875 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

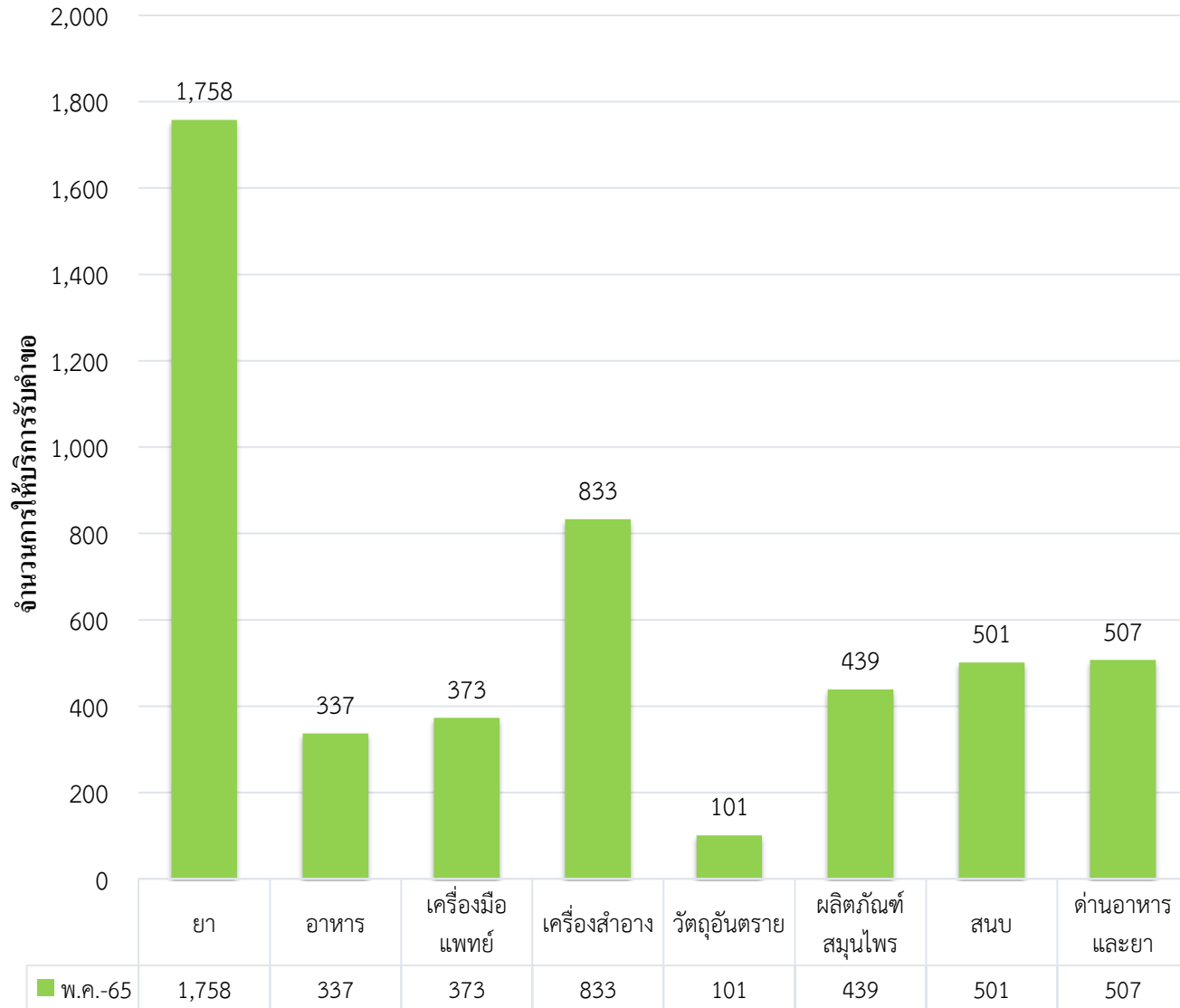
ระหว่างเดือน เมษายน และเดือน พฤษภาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน พฤษภาคม 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากเดือน เมษายน 2565 จำนวน 68 เรื่อง คิดเป็น 8.43%

ประเภทงาน	เมษายน 2565	พฤษภาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	132	152	เพิ่มขึ้น 15.15%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	73	109	เพิ่มขึ้น 49.32%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	97	63	ลดลง 35.05%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	329	375	เพิ่มขึ้น 13.98%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	71	73	เพิ่มขึ้น 2.82%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	35	38	เพิ่มขึ้น 8.57%
ปรึกษาด้านๆ	37	37	-
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	33	28	ลดลง 15.15%
รวม	807	875	เพิ่มขึ้น 8.43%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤษภาคม 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤษภาคม 2565 รวม 4,849 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน เมษายน และเดือน พฤษภาคม 2565

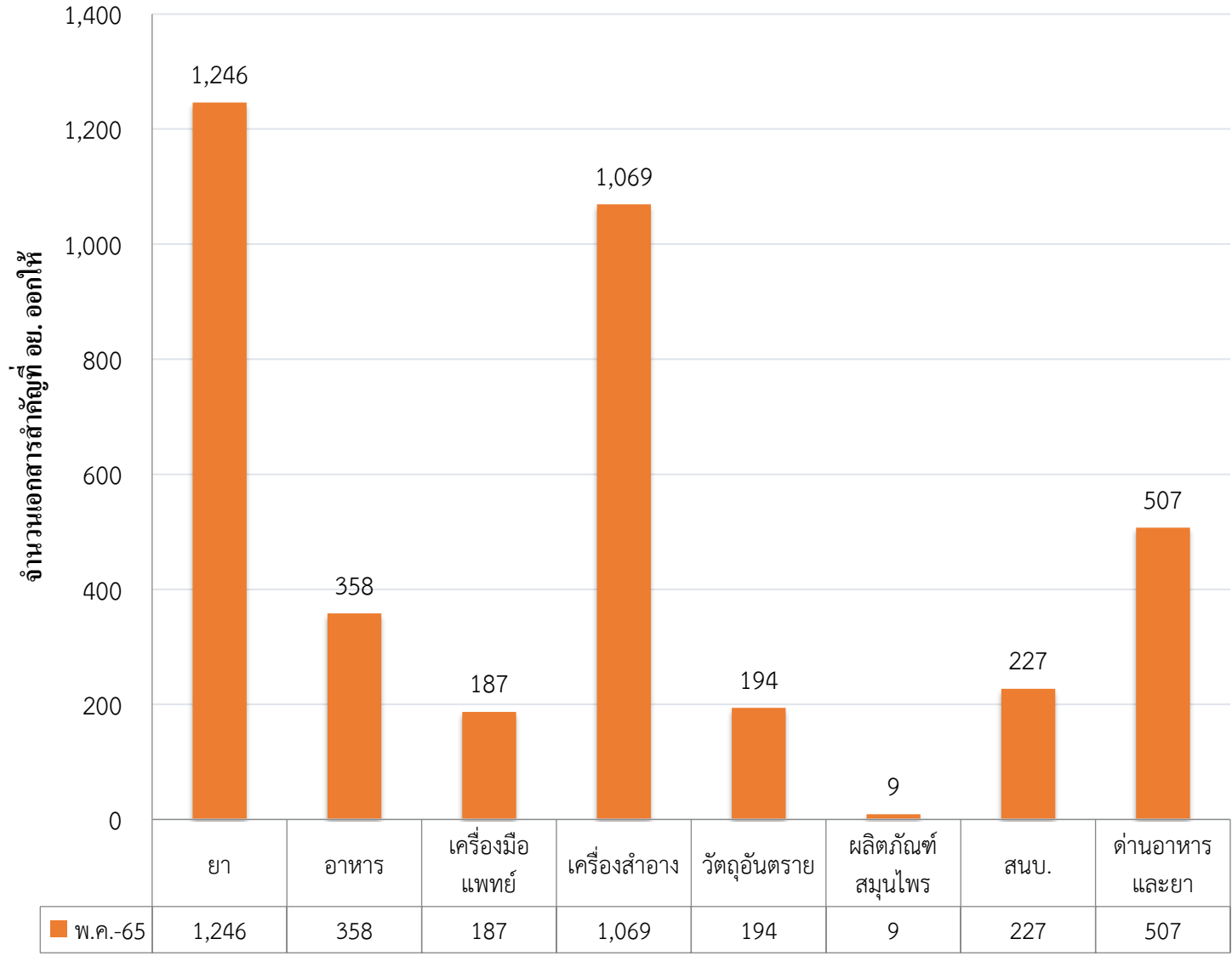
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน พฤษภาคม 2565 มีปริมาณ **เพิ่มขึ้น** จากเดือน เมษายน 2565 จำนวน 901เรื่อง คิดเป็น **22.51%** มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ยา เพิ่มขึ้น จำนวน 518 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 41.77% พบว่าส่วนใหญ่มาจาก การขอหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ยา (CPP/CFS) , การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในทะเบียนตำรับยาที่อนุญาต ณ ศูนย์บริการฯ
2. ผลิตภัณฑ์อาหาร เพิ่มขึ้น 266 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 78.63% พบว่าส่วนใหญ่มาจาก การยื่นเปิดสิทธิ์มอบอำนาจเข้าระบบ e-Submission อาหารที่เริ่มนำมาให้บริการที่ossค ตั้งแต่ 17 พฤษภาคม 2565
3. ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย เพิ่มขึ้น จำนวน 37 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 62.50% พบว่าส่วนใหญ่มาจาก การตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับผู้ขออนุญาต

หน่วยงาน	เมษายน 2565	พฤษภาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,240	1,758	เพิ่มขึ้น 41.77%
อาหาร	71	337	เพิ่มขึ้น 78.93 %
เครื่องมือแพทย์	381	373	ลดลง 2.10%
เครื่องสำอาง	936	833	ลดลง 11.00%
วัตถุอันตราย	64	101	เพิ่มขึ้น 62.50%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	436	439	เพิ่มขึ้น 0.69%
สนับ.	440	501	เพิ่มขึ้น 13.86%
ด้านอาหารและยา	390	507	เพิ่มขึ้น 30.00%
รวม	3,958	4,849	เพิ่มขึ้น 22.51 %

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน พฤษภาคม 2565 รวม 3,797 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน เมษายน และเดือน พฤษภาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน พฤษภาคม 2565 ในภาพรวม **เพิ่มขึ้นเล็กน้อย** จากเดือน เมษายน 2565 จำนวน 32 เรื่อง คิดเป็น 0.84% เนื่องจาก ปริมาณการยื่นคำขอเพิ่มขึ้นไม่มาก ทำให้จำนวนเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

หน่วยงาน	เมษายน 2565	พฤษภาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,339	1,246	ลดลง 6.95%
อาหาร	330	358	เพิ่มขึ้น 8.48%
เครื่องมือแพทย์	209	187	ลดลง 8.13%
เครื่องสำอาง	1,135	1,069	ลดลง 5.81%
วัตถุอันตราย	127	194	เพิ่มขึ้น 52.76%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	11	9	ลดลง 18.18%
สนบ.	224	227	เพิ่มขึ้น 1.34%
ด้านอาหารและยา	390	507	เพิ่มขึ้น 30.00%
รวม	3,765	3,797	เพิ่มขึ้น 0.84

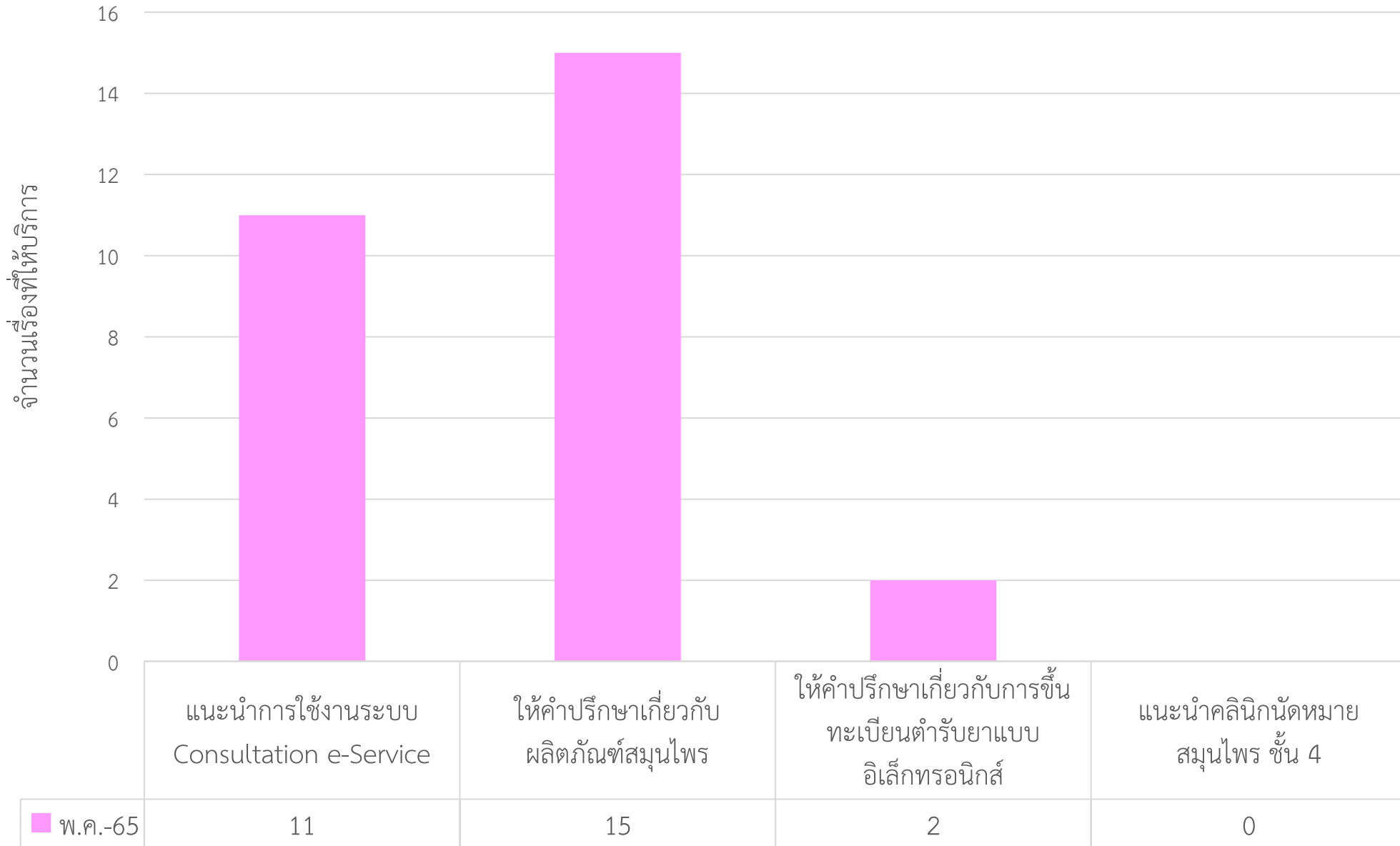
แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน พฤษภาคม 2565

ตั้งแต่วันที่ 2-31 พฤษภาคม 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 746 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



	สมุนไพร	สนบ.	ขอวินิจฉัย ผลิตภัณฑ์ อาหาร	ขอวินิจฉัย ผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอาง	เครื่องมือ แพทย์	เครื่องสำอาง	ด้านอาหาร และยา	ไม่ทราบ	ยา	วัตถุอันตราย	วัตถุเสพติด	อาหาร	ผลรวม
ดำเนินการเสร็จสิ้น	8	14	372	0	6	9	0	0	6	3	0	80	498
กำลังตรวจสอบ	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
อยู่ในระหว่างพิจารณา	4	28	133	3	0	0	0	0	0	0	0	11	179
รอผู้ประกอบการชี้แจง	2	2	25	0	1	0	0	0	0	0	0	4	34
ผลรวมทั้งหมด	19	46	546	8	9	10	1	0	9	3	0	95	746

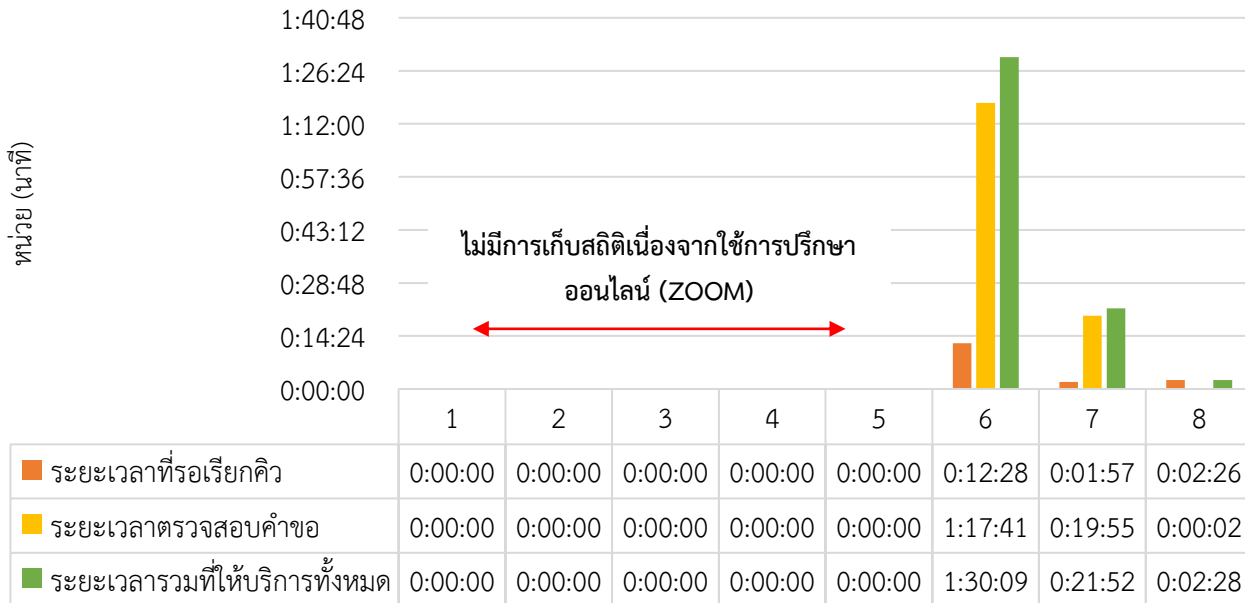
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Walk in) เดือน พฤษภาคม 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
28 เรื่อง**

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	เม.ย.65	พ.ค.65	เม.ย.65	พ.ค.65	เม.ย.65	พ.ค.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. ปรึกษาผลิตภัณฑ์วัตุดิบทราย	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	0:13:19	0:12:28	0:55:10	1:17:41 ↑	1:08:29	1:30:09 ↑
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:04:22	0:01:57	0:23:06	0:19:55	0:27:28	0:21:52
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:03:07	0:02:26	0:00:37	0:00:02	0:03:44	0:02:28

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

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน เมษายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน พฤษภาคม 2565

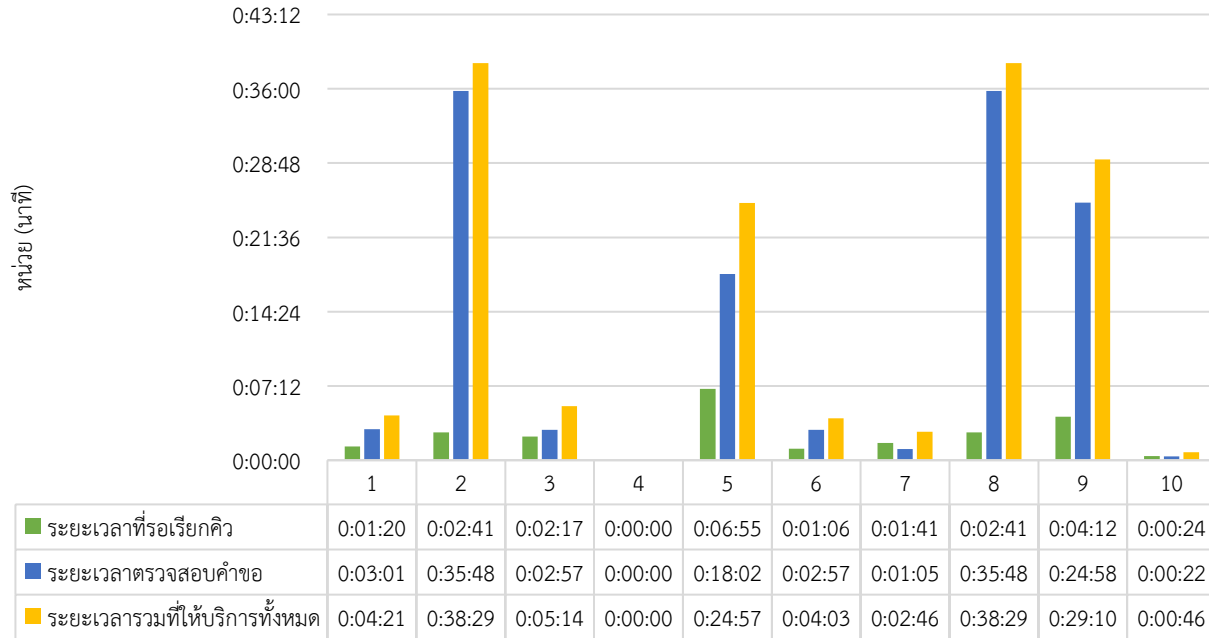
- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 14 คิว คิดเป็น 3.04%
- จำนวน **คำขอ เพิ่มขึ้น** 12 คำขอ คิดเป็น 2.53%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

ข้อ 6 ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 22 นาที , *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 22 นาที

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	
	เม.ย.65	พ.ค.65	เม.ย.65	พ.ค.65	เม.ย.65	พ.ค.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สบ.บ.	0:01:10	0:01:20	0:02:50	0:03:01	0:04:00	0:04:21
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:02:07	0:02:41	0:00:00	0:35:48 ↑	0:02:07	0:38:29 ↑
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:01:39	0:02:17 ↑	0:02:24	0:02:57	0:04:03	0:05:14
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:00:50	0:00:00	0:00:01	0:00:00	0:00:51	0:00:00
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:05:09	0:06:55 ↑	0:16:55	0:18:02 ↑	0:22:04	0:24:57 ↑
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:07	0:01:06	0:03:05	0:02:57	0:04:12	0:04:03
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย, จัดแจ้ง, อื่นๆ	0:02:17	0:01:41	0:01:24	0:01:05	0:03:41	0:02:46
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:20	0:02:41	0:38:35	0:35:48	0:40:55	0:38:29
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:04:42	0:04:12	0:30:07	0:24:58	0:34:49	0:29:10
10. ชำระเงิน	0:00:26	0:00:24	0:00:24	0:00:22	0:00:50	0:00:46

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

★ เนื่องจากในเดือน เมษายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน พฤษภาคม 2565

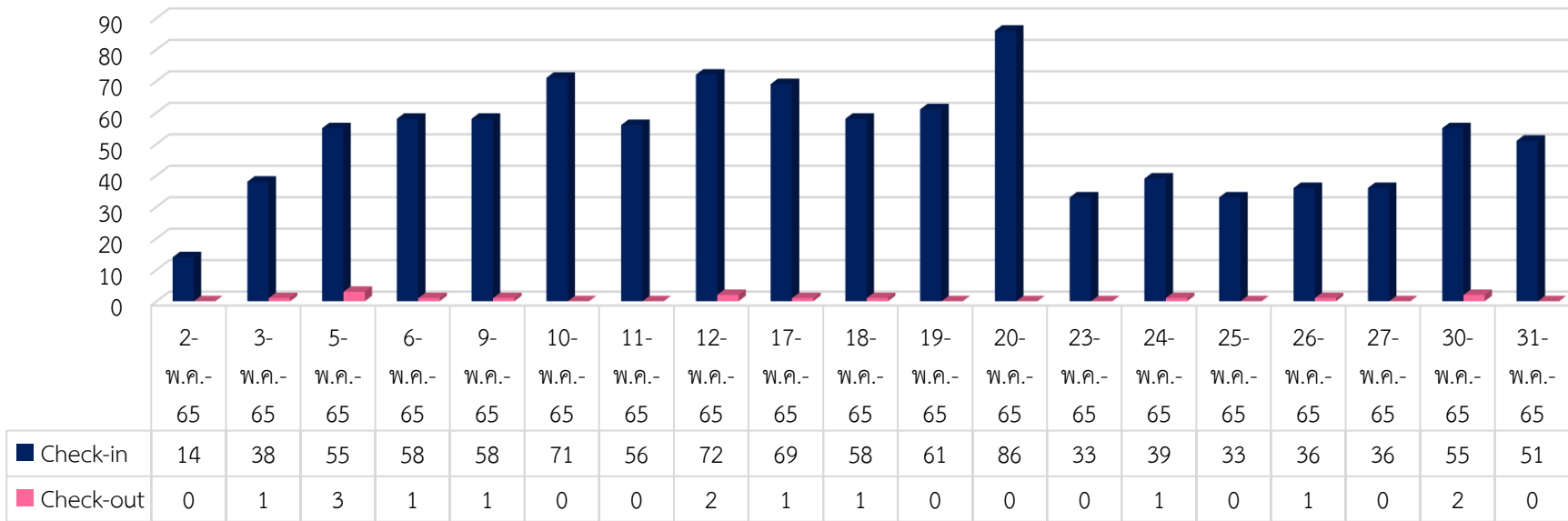
- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 431 คิว คิดเป็น 9.11%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 507 คำขอ คิดเป็น 5.49%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย (ข้อ2) ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 36 นาที
- ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร (ข้อ3) * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 1 นาที
- ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย (ข้อ5) * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว , ** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ, *** ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด ใช้เวลาเพิ่มขึ้น 2 นาที

สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

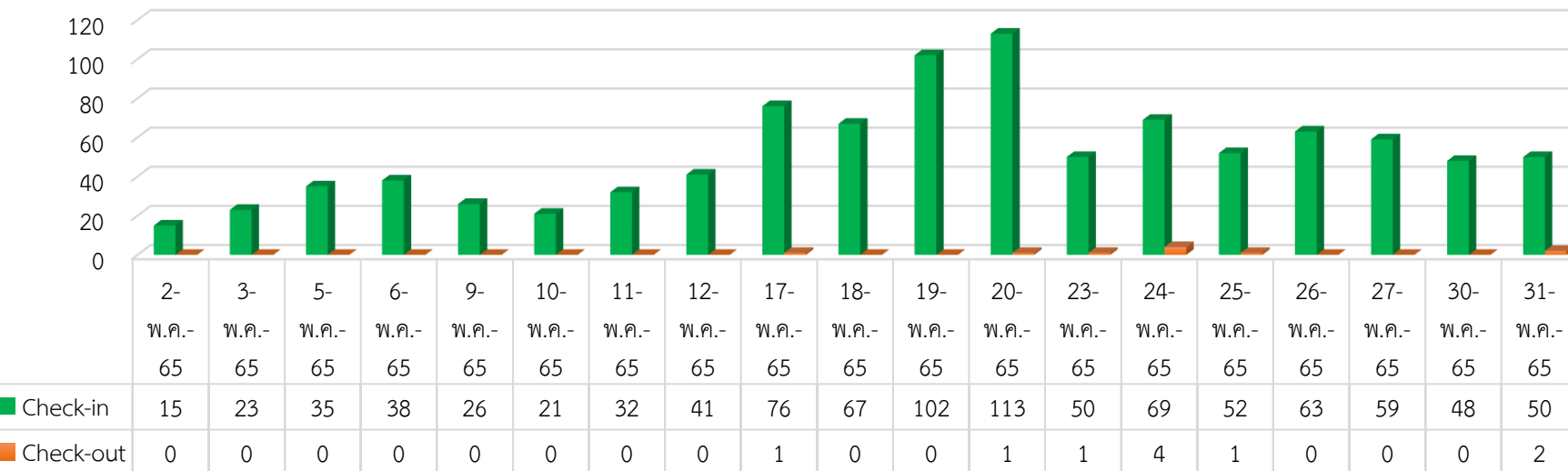
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	เมษายน 65	พฤษภาคม 65
Check-in	1,021 ราย	979 ราย
Check-out	23 ราย	14 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	60 ราย/วัน	52 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน เมษายน 2565 **ลดลง** 42 คน คิดเป็น 4.11%

แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5

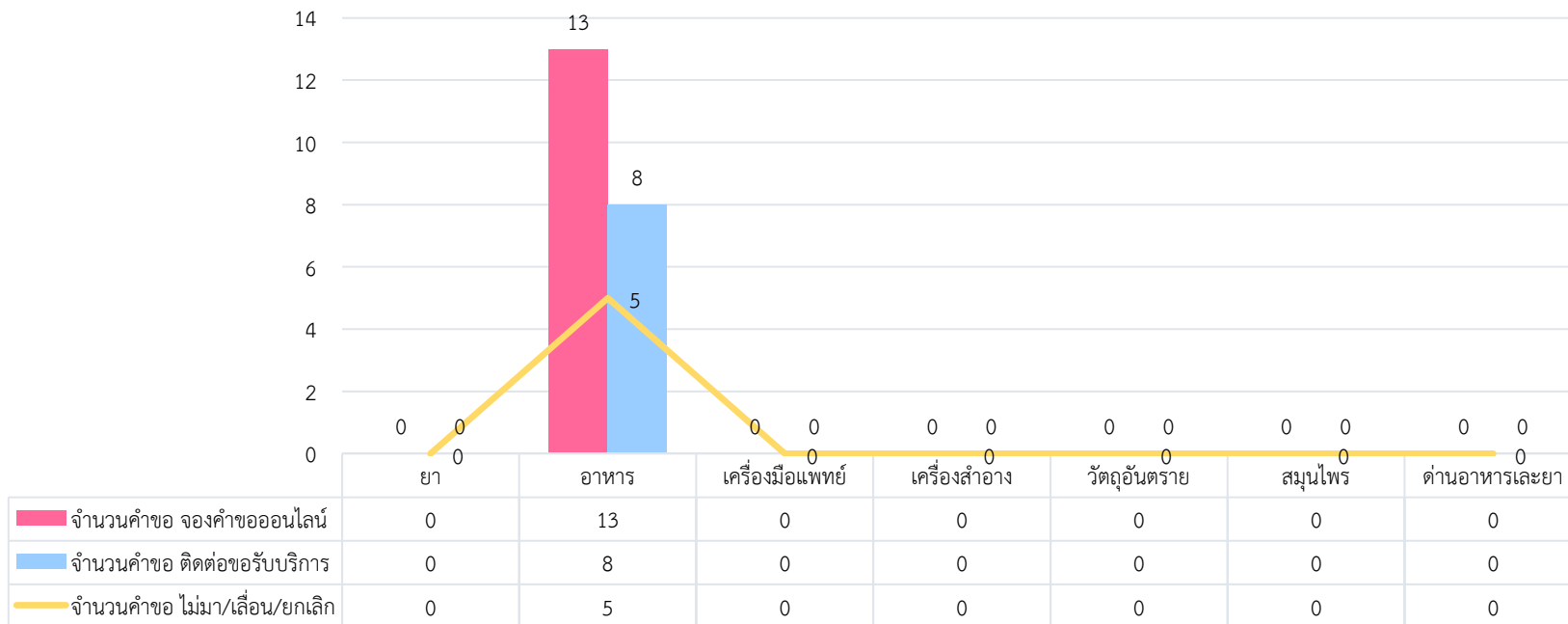


คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	เมษายน 65	พฤษภาคม 65
Check-in	815 ราย	980 ราย
Check-out	14 ราย	10 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	48 ราย/วัน	52 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน เมษายน 2565 **เพิ่มขึ้น** 165 คน คิดเป็น 20.24%

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

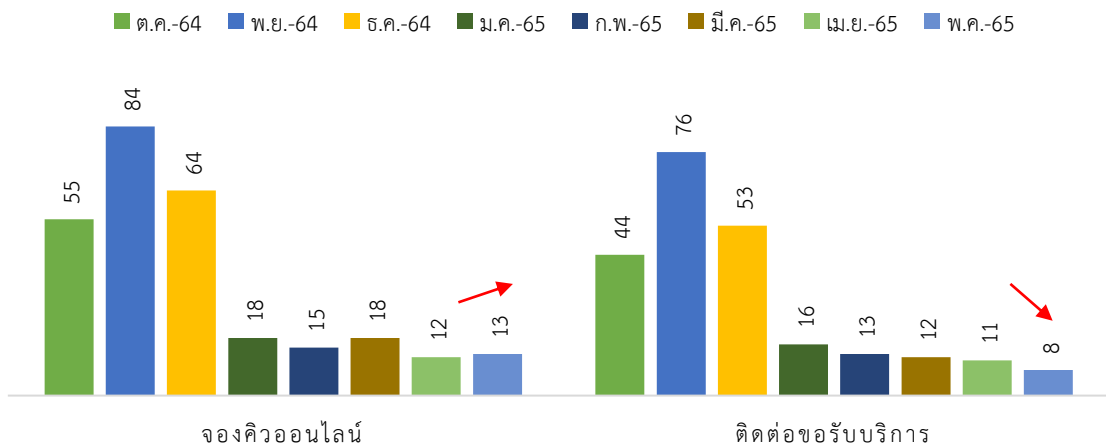
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



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 พฤษภาคม 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์

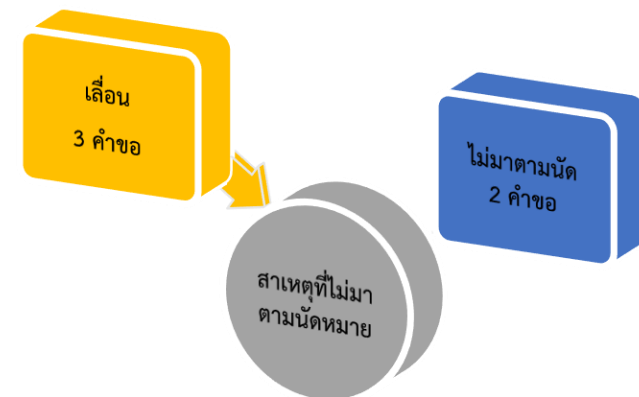
↑ เพิ่มขึ้น 1 คำขอ หรือคิดเป็น 8.33%

คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย

↓ ลดลง 13 คำขอ หรือคิดเป็น 27.27%

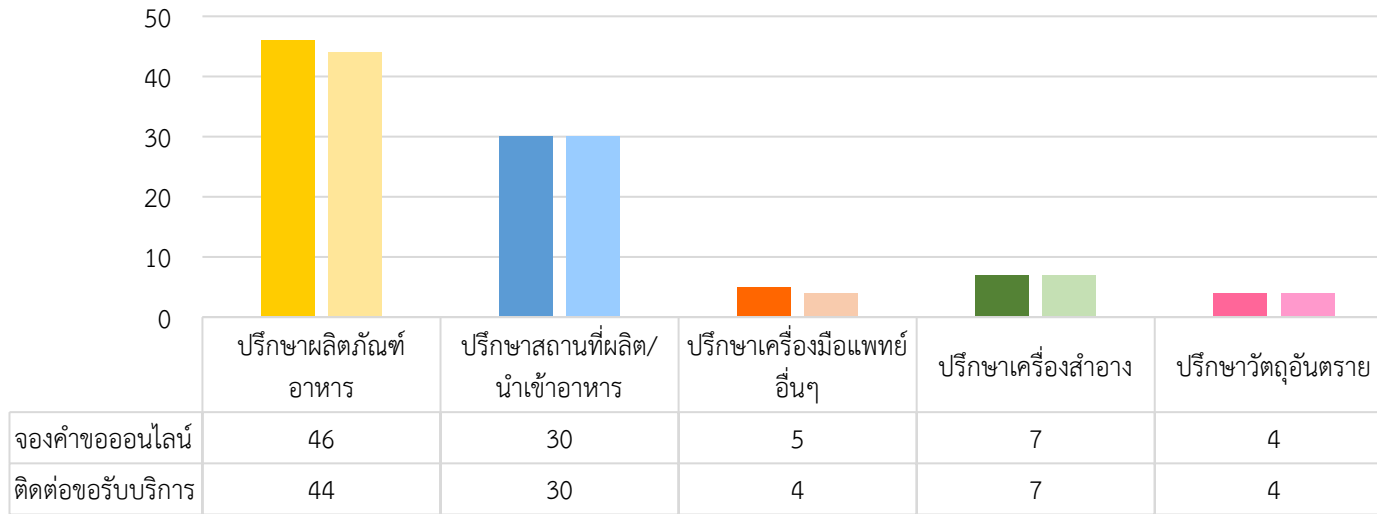
คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 5 คำขอ



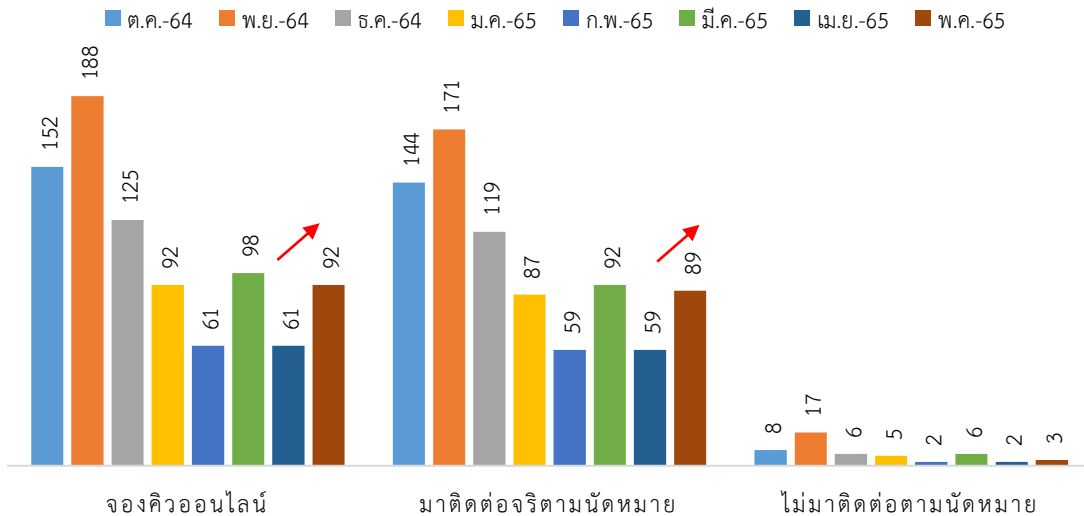
สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤษภาคม 2565

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ปรึกษา	คำขอที่จองคิวนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	46	44	2
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	30	30	0
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	5	4	1
ปรึกษาเครื่องสำอาง	7	7	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	4	4	0
รวม	92	89	3

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 ถึง พฤษภาคม 2565



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้าเพื่อขอรับคำปรึกษา

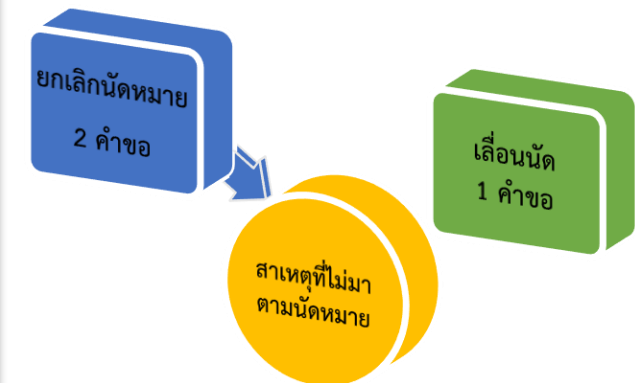
↑ เพิ่มขึ้น 31 คำขอ หรือคิดเป็น 33.69%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

↑ เพิ่มขึ้น 30 คำขอ หรือคิดเป็น 33.70%

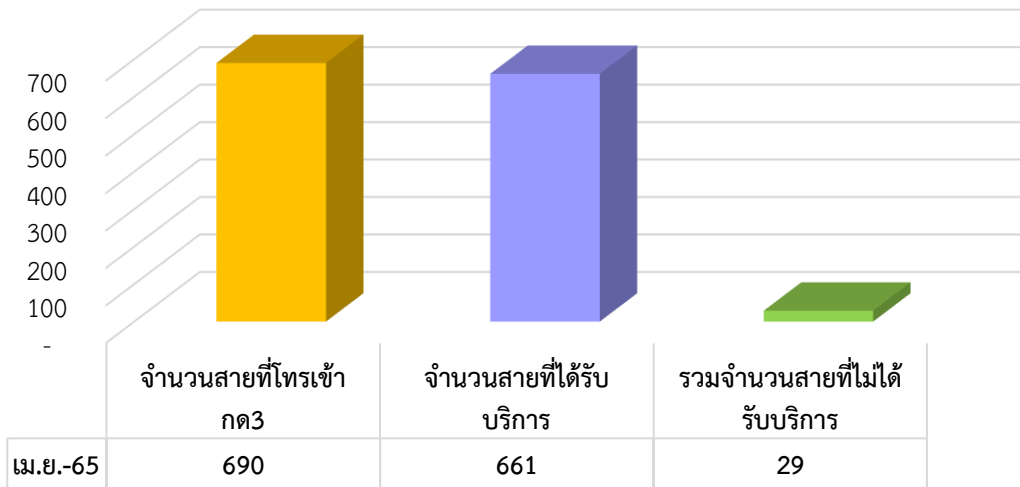
จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย

ไม่มาตามนัด 3 คำขอ



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

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



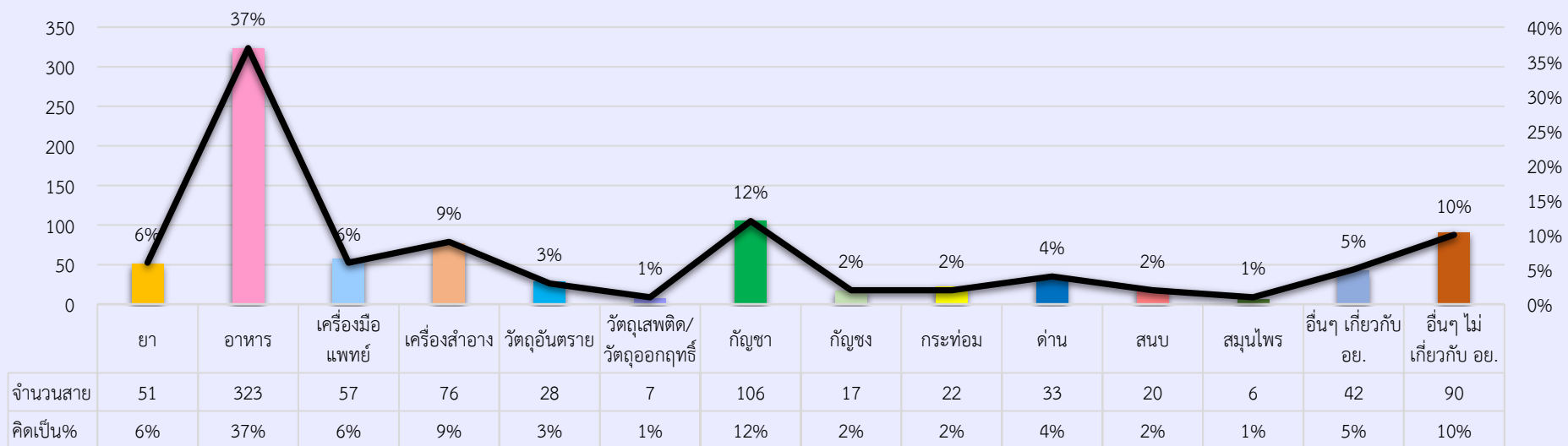
จำนวนสายที่ได้รับบริการ			จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้ากด3	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
พ.ค..65	934	877	57	6.10

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 57 สาย คิดเป็น 4.20%

- 26 สาย : วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่

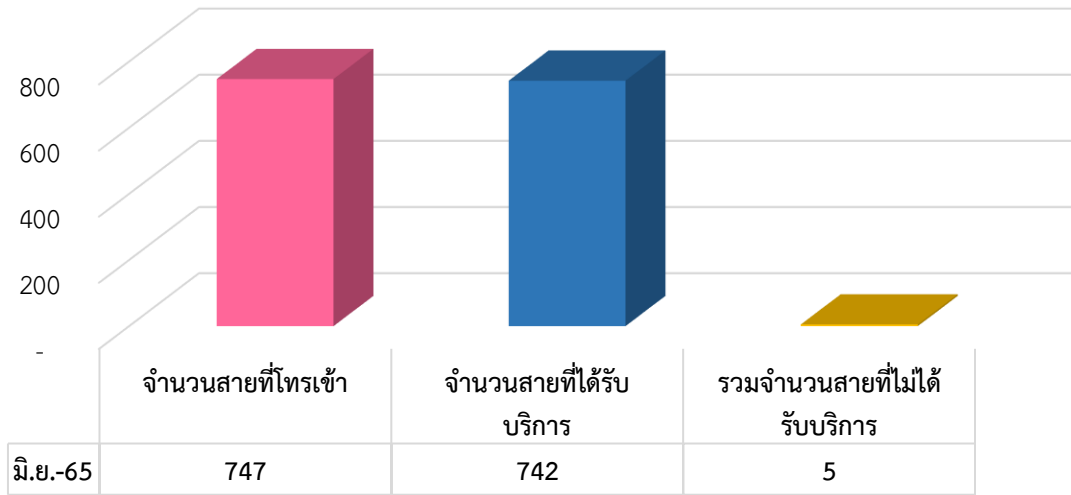
สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภทสายที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูล



สถิติการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกัญชา กัญชง ทาง Call Center (ระหว่างวันที่ 1 – 6 มิถุนายน 2565)

สถิติ (Call Center 1556 กด 1 และ กด 3)
ระหว่างวันที่ 1-6 มิถุนายน 2565

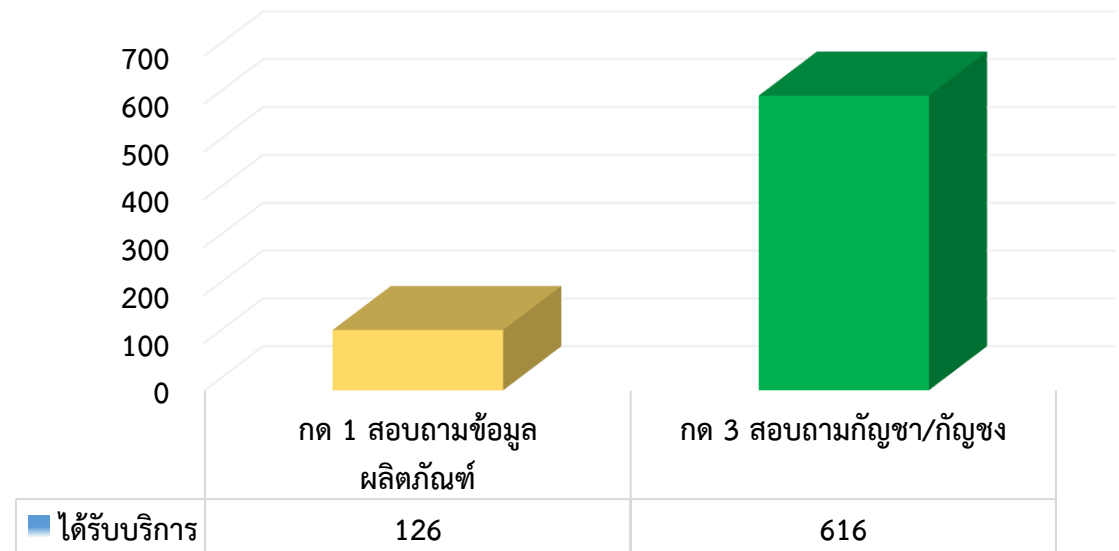


หลังจากแถลงข่าวการลงทะเบียนขอปลูกกัญชา/กัญชง เมื่อวันที่ 27 พ.ค. 2565 มีประชาชนให้ความสนใจเป็นจำนวนมาก โดยโทรเข้ามาสอบถามข้อมูลเช่น การจดทะเบียน กฏระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่จะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 9 มิ.ย. 2565 รวมทั้งการใช้ Application ปลูกกัญ

Call Center 1556 ของศูนย์ OSSC ที่ให้บริการมี ดังนี้

- กด 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ให้บริการวันละ 3 คู่สาย
- กด 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง ให้บริการวันละ 7 คู่สาย

จำนวนสายที่ได้รับบริการ แยกเป็น กด1 และ กด3



จำนวนสายที่โทรเข้ามาติดต่อ เฉพาะกัญชา/กัญชง (3 วันทำการ)
เพิ่มขึ้นจากเดิม 493 สาย หรือคิดเป็น 82.16%
เมื่อเทียบกับสถิติของเดือน พฤษภาคม 2565