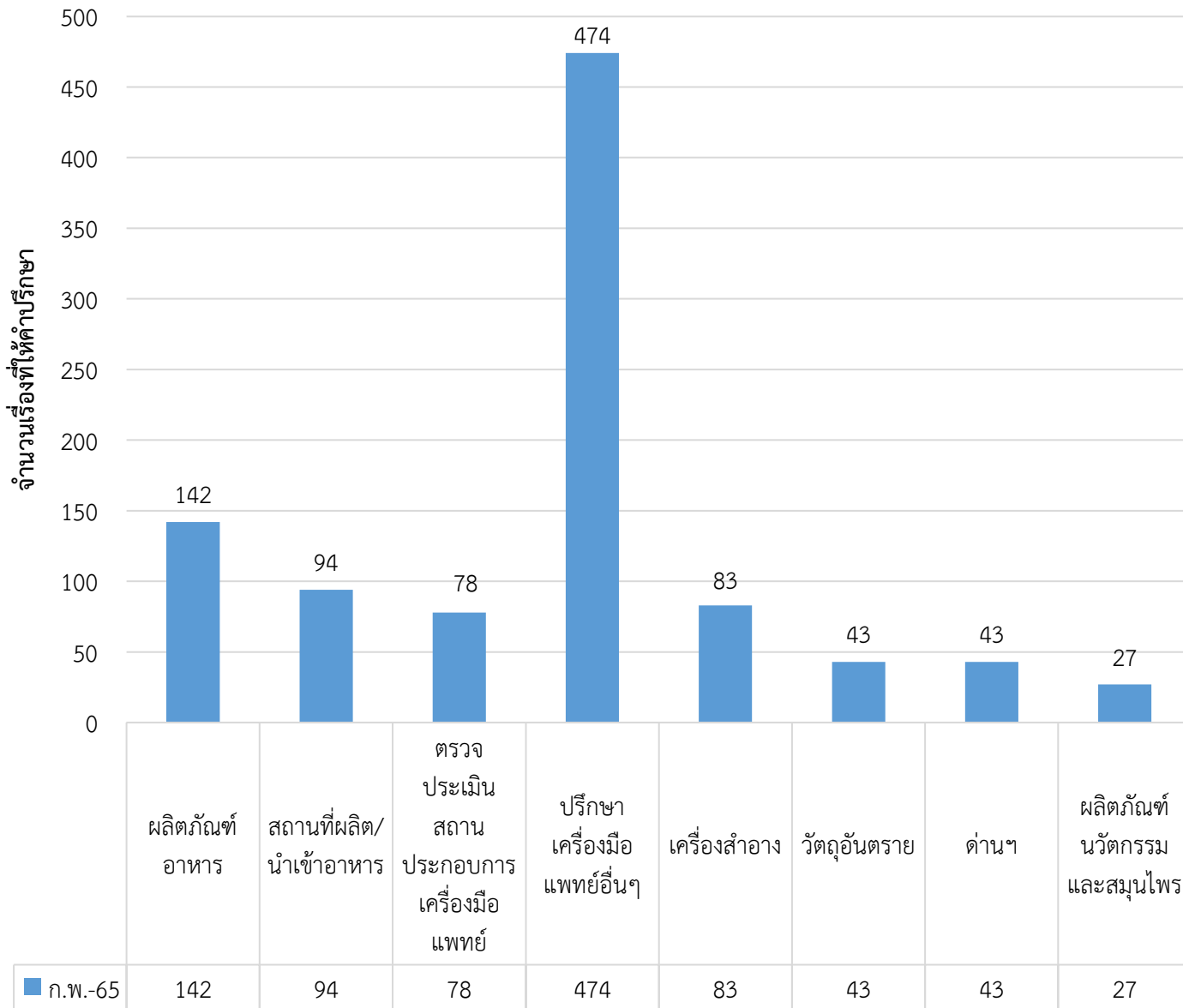


แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน กุมภาพันธ์ 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน กุมภาพันธ์ 2565 รวม 984 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

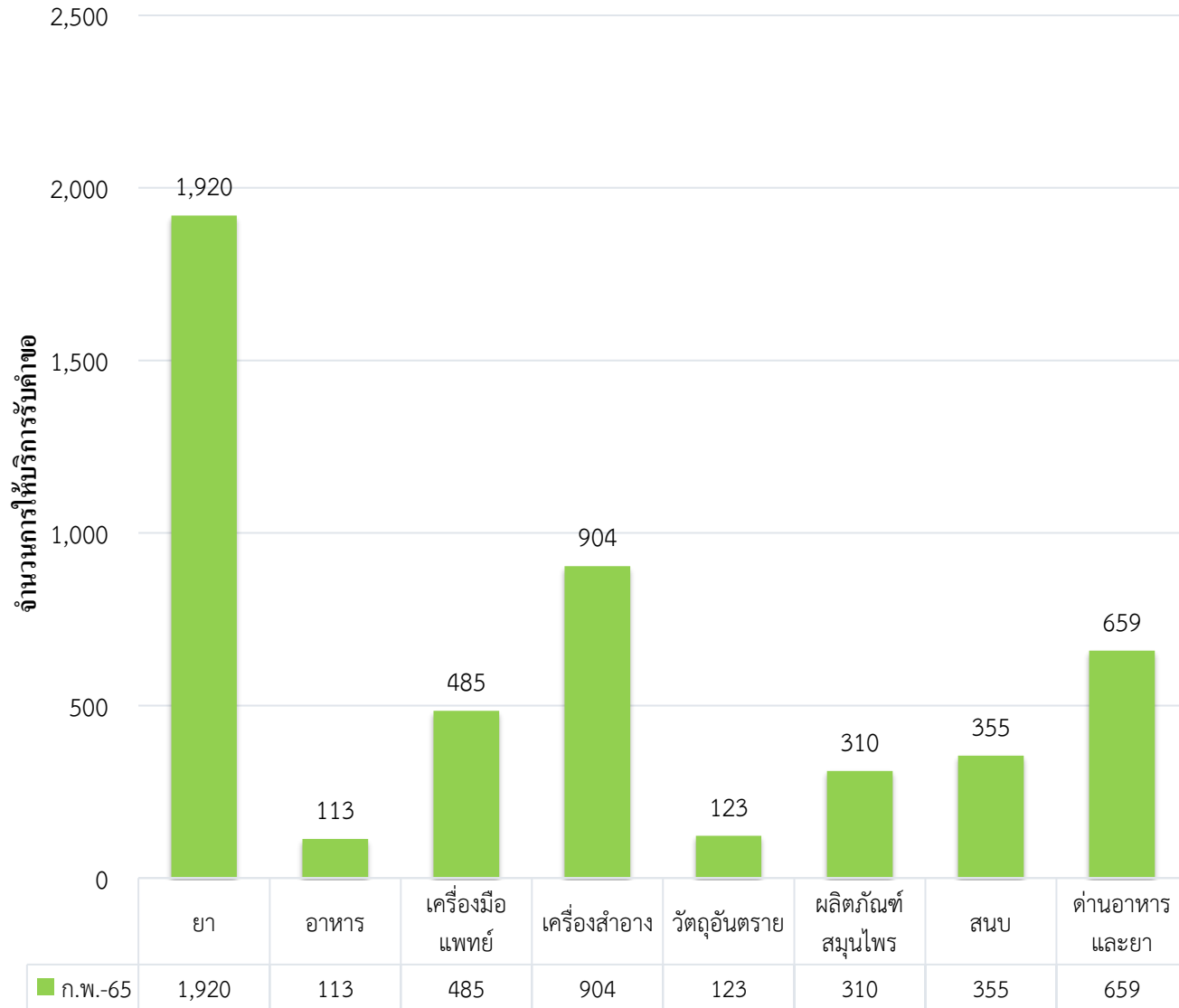
ระหว่างเดือน มกราคม 2565 และเดือน กุมภาพันธ์ 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน กุมภาพันธ์ 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากเดือน มกราคม 2565 จำนวน 33 เรื่อง คิดเป็น 3.47%

ประเภทงาน	มกราคม 2565	กุมภาพันธ์ 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	136	142	เพิ่มขึ้น 4.41%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	87	94	เพิ่มขึ้น 8.05%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	79	78	ลดลง 1.27%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	454	474	เพิ่มขึ้น 4.41%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	92	83	ลดลง 9.78%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	43	43	เท่าเดิม
ปรึกษาด้านๆ	34	43	เพิ่มขึ้น 26.47%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	26	27	เพิ่มขึ้น 3.85%
รวม	951	984	เพิ่มขึ้น 3.47%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กุมภาพันธ์ 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กุมภาพันธ์ 2565 รวม 4,869 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน มกราคม 2565 และเดือน กุมภาพันธ์ 2565

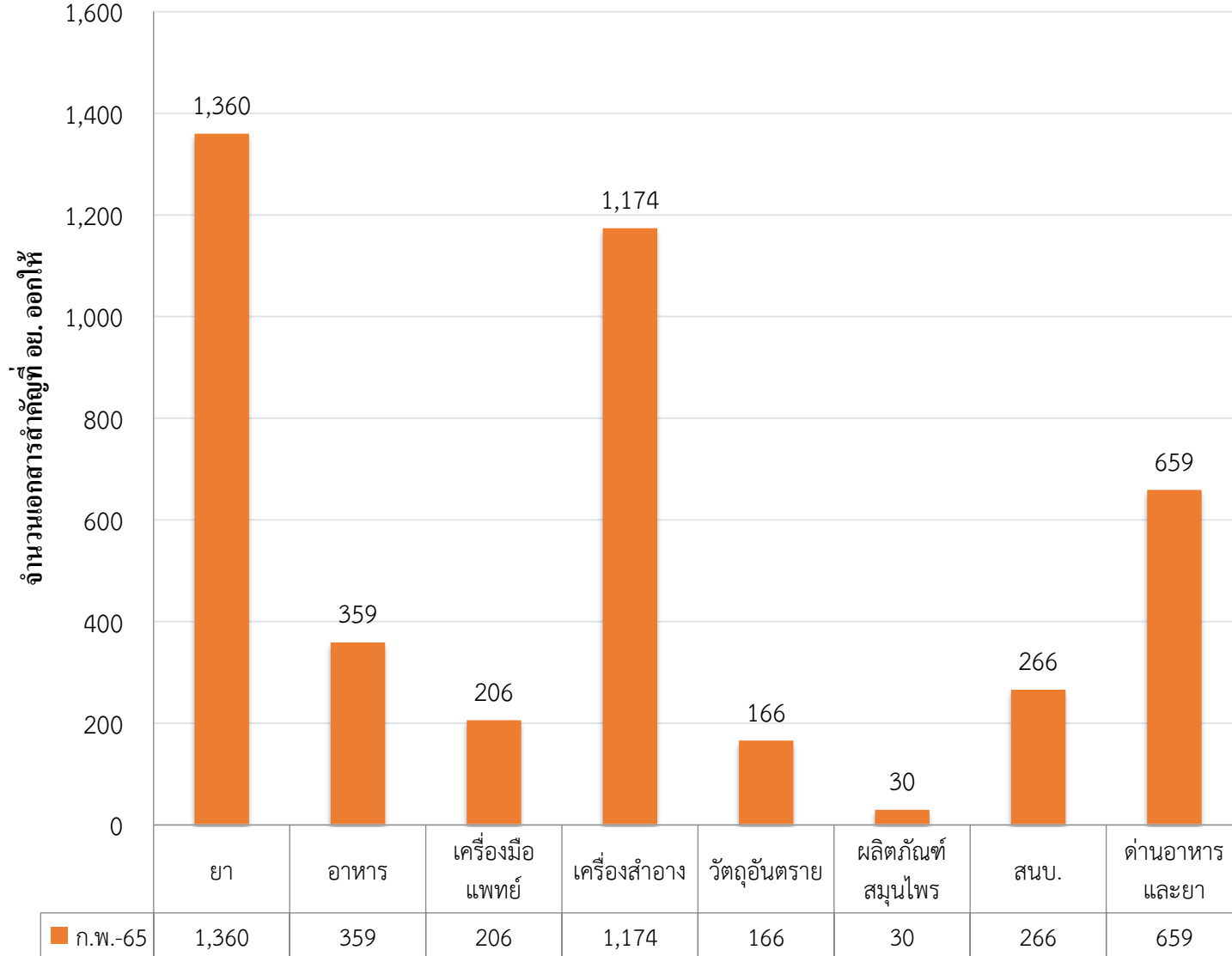
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน กุมภาพันธ์ 2565 มีปริมาณ **ลดลงเล็กน้อย** จากเดือน มกราคม 2565 จำนวน 455 เรื่อง คิดเป็น **8.55%** มีข้อสังเกต ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตราย ลดลง จำนวน 88 คำขอ คิดเป็น 41.71% พบว่าส่วนใหญ่มาจาก การการตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับผู้ขออนุญาต , การขอแก้ไขรายการการขึ้นทะเบียนวัตถุอันตราย ที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่สำนักควบคุมเครื่องสำอางและวัตถุอันตรายประกาศกำหนด
2. กongsานอาหารและยา ลดลง จำนวน 360 คำขอ คิดเป็น 35.33% พบว่าส่วนใหญ่มาจาก ยื่นมอบอำนาจ เปิดสิทธิ์เข้าใช้ระบบสารสนเทศ ด้านอาหารและยา ในเรื่องของการขอเนาผลิตภัณฑสุภาพ ระบบสารสนเทศด้านอาหารและยา License per Invoice

หน่วยงาน	มกราคม 2565	กุมภาพันธ์ 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,901	1,920	เพิ่มขึ้น 1.00%
อาหาร	127	113	ลดลง 11.02%
เครื่องมือแพทย์	401	485	เพิ่มขึ้น 20.95%
เครื่องสำอาง	959	904	ลดลง 5.74%
วัตถุอันตราย	211	123	ลดลง 41.71%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	291	310	เพิ่มขึ้น 6.53%
सनบ.	415	355	ลดลง 14.46%
ด้านอาหารและยา	1,019	659	ลดลง 35.33%
รวม	5,324	4,869	ลดลง 8.55%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน กุมภาพันธ์ 2565 รวม 4,220 เรื่อง



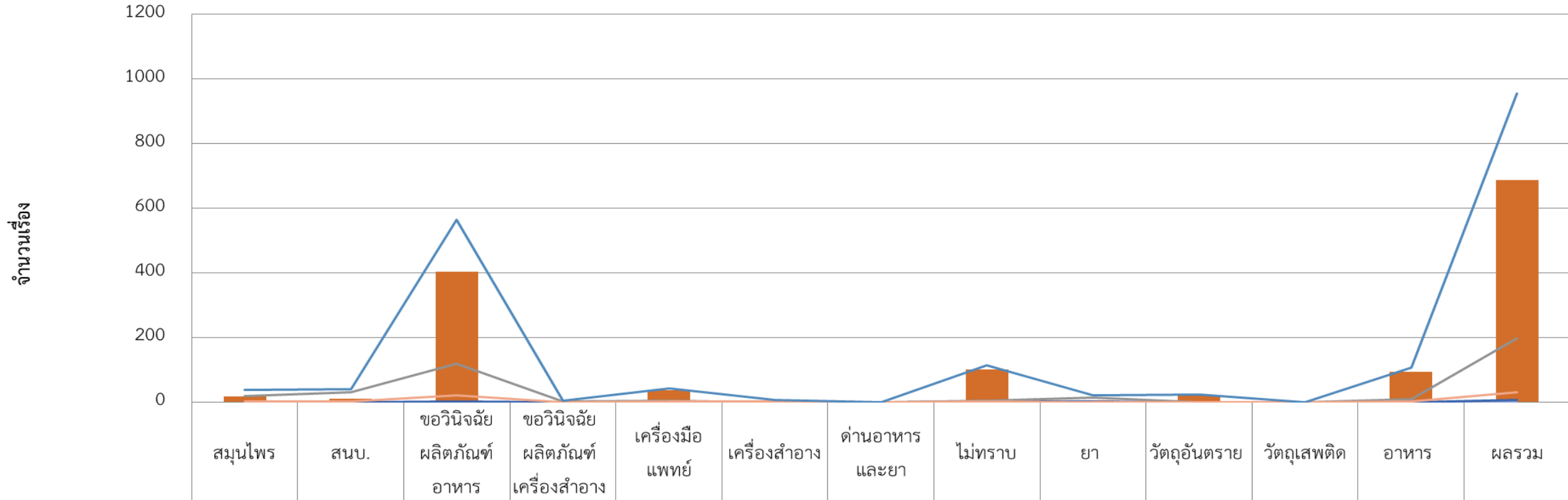
เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน มกราคม และเดือน กุมภาพันธ์ 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน กุมภาพันธ์ 2565 ในภาพรวม **ลดลงเล็กน้อย** จากเดือน มกราคม 2565 จำนวน 292 เรื่อง คิดเป็น 6.47% เนื่องจาก ปริมาณการยื่นคำขอ ลดลง ทำให้จำนวนเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้เพิ่มขึ้นตามไปด้วย

หน่วยงาน	มกราคม 2565	กุมภาพันธ์ 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,294	1,360	เพิ่มขึ้น 5.10%
อาหาร	339	359	เพิ่มขึ้น 5.90%
เครื่องมือแพทย์	230	206	ลดลง 10.43%
เครื่องสำอาง	1,190	1,174	ลดลง 1.34%
วัตถุอันตราย	206	166	ลดลง 19.42%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	15	30	เพิ่มขึ้น 50.00%
สนบ.	219	266	เพิ่มขึ้น 21.46%
ด้านอาหารและยา	1,019	659	ลดลง 35.33%
รวม	4,512	4,220	ลดลง 6.47%

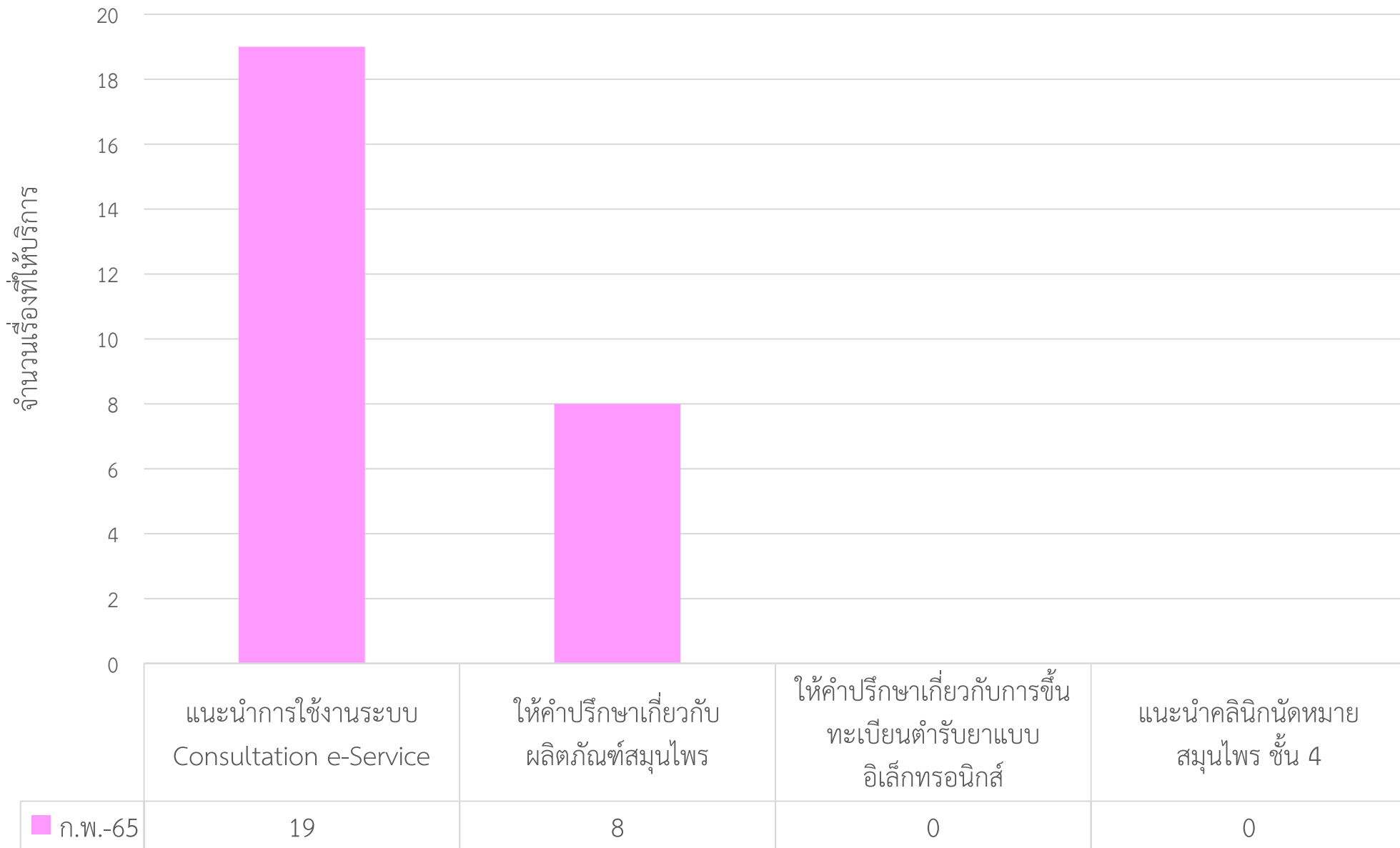
แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน มกราคม 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 953 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



	สมุนไพร	สนบ.	ขอนินิจฉัยผลิตภัณฑ์อาหาร	ขอนินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	เครื่องมือแพทย์	เครื่องสำอาง	ด้านอาหารและยา	ไม่ทราบ	ยา	วัตถุอันตราย	วัตถุเสพติด	อาหาร	ผลรวม
ดำเนินการเสร็จสิ้น	17	9	402	1	35	4	0	100	5	21	0	92	686
กำลังตรวจสอบ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	0	0	5
อยู่ในระหว่างพิจารณา	18	29	119	1	4	0	0	3	14	0	0	9	197
รอผู้ประกอบการชี้แจง	1	2	21	0	1	1	0	1	0	0	0	2	29
ผลรวมทั้งหมด	38	40	564	3	42	5	0	113	21	22	0	105	953

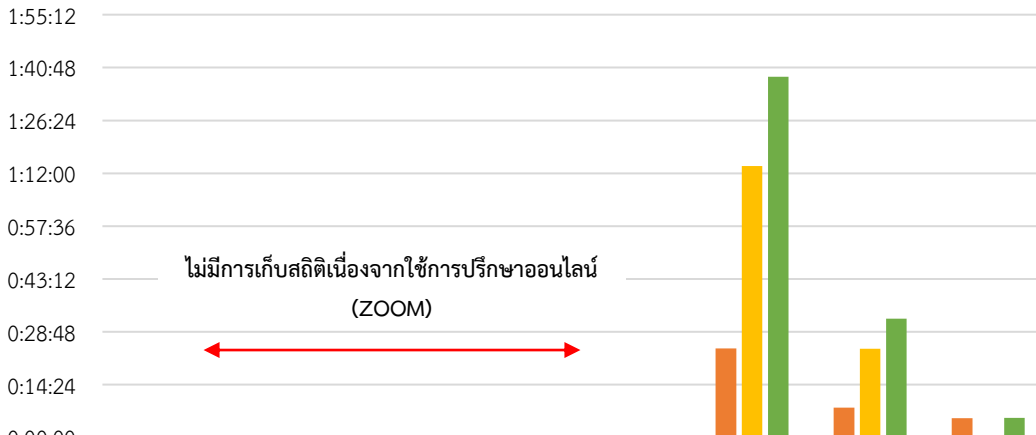
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการและบริการ (Walk in) เดือน กุมภาพันธ์ 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
27 เรื่อง**

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ขอรับคำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



	1	2	3	4	5	6	7	8
ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:24:18	0:08:09	0:05:18
ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:14:01	0:24:13	0:00:02
ระยะเวลารวมทั้งการให้บริการทั้งหมด	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:38:19	0:32:22	0:05:20

ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา		*** ระยะเวลารวมทั้งการให้บริการทั้งหมด	
	ม.ค.65	ก.พ.65	ม.ค.65	ก.พ.65	ม.ค.65	ก.พ.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	0:10:34	0:24:18 ↑	1:06:10	1:14:01 ↑	1:16:44	1:38:19 ↑
7. ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:05:58	0:08:09 ↑	0:26:50	0:24:13	0:32:48	0:32:22
8. ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:04:00	0:05:18 ↑	0:00:01	0:00:02	0:04:01	0:05:20 ↑

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

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

★ จากในเดือน มกราคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน กุมภาพันธ์ 2565

- จำนวน **คิวเพิ่มขึ้น** 25 คิว คิดเป็น 4.46%

- จำนวน **คำขอเพิ่มขึ้น** 28 คำขอ คิดเป็น 4.94%

มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ (ข้อ6) มีจำนวนคิวลดลง 1 คิว และจำนวนคำขอลดลง 1 คำขอ

*ระยะเวลาที่รอเรียกคิว เพิ่มขึ้น 14 นาที

** ระยะเวลาในการให้คำปรึกษา เพิ่มขึ้น 8 นาที

*** ระยะเวลารวมทั้งการให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 22 นาที

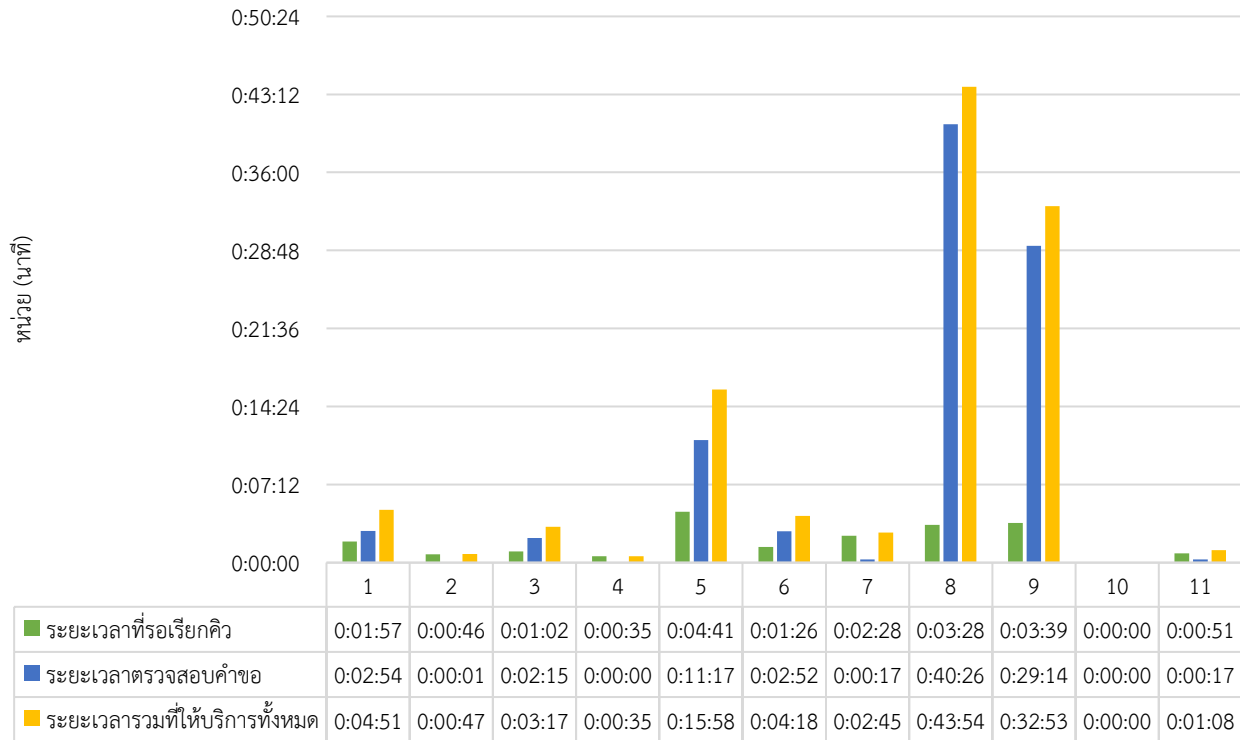
(เจ้าหน้าที่มี 1 ท่าน และเป็นกระบวนงานที่ต้องอธิบายข้อมูลละเอียด ทำให้คิวถัดไป รอานาน)

- ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ (ข้อ7) มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 16 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 20 คำขอ *ระยะเวลาที่รอเรียกคิว เพิ่มขึ้น 3 นาที (เจ้าหน้าที่มี 1 ท่าน และเป็นเจ้าหน้าที่ใหม่ Smart Counter จึงอาจใช้เวลาในการให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ทำให้คิวถัดไป รอานาน)

- ปรึกษาด้านอาหารและยา (ข้อ8) มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 10 คิว และจำนวนคำขอเพิ่มขึ้น 9 คำขอ *ระยะเวลาที่รอเรียกคิว *** ระยะเวลารวมทั้งการให้บริการทั้งหมด เพิ่มขึ้น 1 นาที (เจ้าหน้าที่มี 1 ท่าน แต่ผู้รับบริการมาขอรับบริการในเวลาเดียวกัน ทำให้คิวถัดไป รอานาน)

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

แผนภูมิ : ระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ/รับเอกสารสำคัญ/ตรวจสอบคำขอ/ชำระเงิน



ประเภทงาน	* ระยะเวลาที่รอเรียกคิว		** ระยะเวลาตรวจสอบคำขอ		*** ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด	
	ม.ค.65	ก.พ.65	ม.ค.65	ก.พ.65	ม.ค.65	ก.พ.65
1. รับใบสำคัญ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์ สมุนไพร สนบ.	0:01:58	0:01:57	0:02:56	0:02:54	0:04:54	0:04:51
2. รับใบสำคัญ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:03:37	0:00:46	0:00:01	0:00:01	0:03:38	0:00:47
3. ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร	0:01:02	0:01:02	0:02:25	0:02:15	0:03:27	0:03:17
4. ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร ภายใน 1 วัน	0:00:26	0:00:35	0:00:00	0:00:00	0:00:26	0:00:35
5. ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย	0:06:28	0:04:41	0:12:20	0:11:17	0:18:48	0:15:58
6. ยื่น มอบอำนาจ LPI	0:01:46	0:01:26	0:03:11	0:02:52	0:04:57	0:04:18
7. ยื่น มอบอำนาจเครื่องสำอาง, วัตถุอันตราย, จัดแจ้ง, อื่นๆ	0:04:14	0:02:28	0:00:57	0:00:17	0:05:11	0:02:45
8. ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:23	0:03:28 ↑	0:41:20	0:40:26	0:43:43	0:43:54
9. ยื่น เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:03:30	0:03:39	0:31:31	0:29:14	0:35:01	0:32:53
10. คำขอต่ออายุ	-	-	-	-	-	-
11. ชำระเงิน	0:00:44	0:00:51	0:00:18	0:00:17	0:01:02	0:01:08

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่น-รับคำขอ และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

★ เนื่องจากในเดือน มกราคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน กุมภาพันธ์ 2565

- จำนวน **คิวลดลง** 162 คิว คิดเป็น 2.74%

- จำนวน **คำขอลดลง** 76 คำขอ คิดเป็น 0.71%

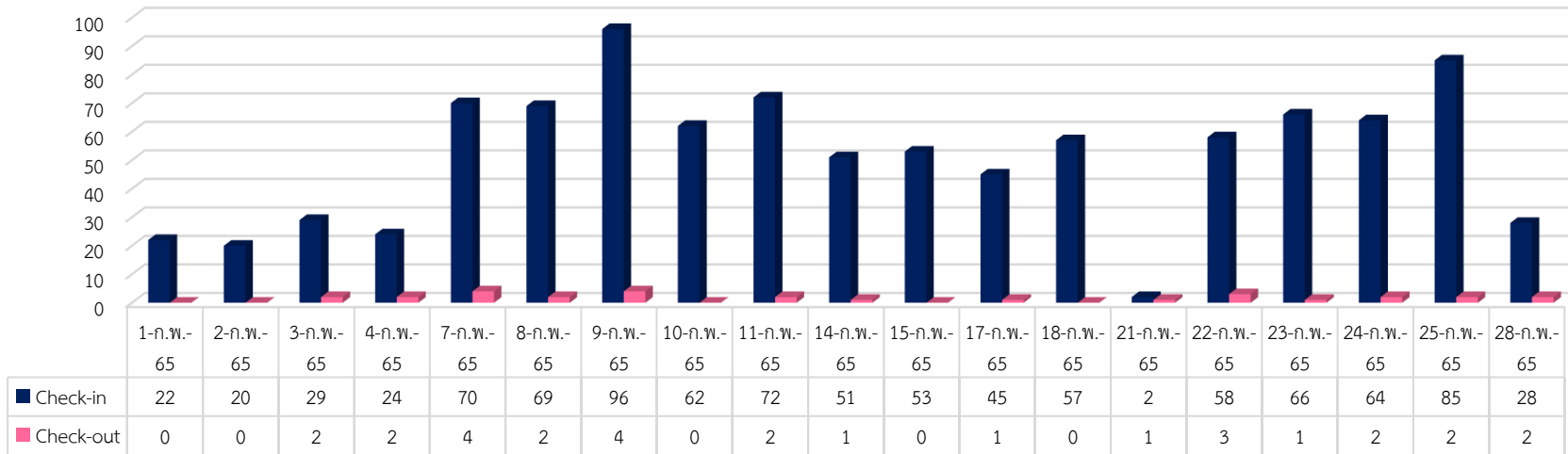
มีข้อสรุปการให้บริการ ดังนี้

- ยื่น ยกเลิกเครื่องสำอาง (ข้อ8) ที่มีจำนวนคิวเพิ่มขึ้น 9 คิว * ระยะเวลาที่รอเรียกคิว เพิ่มขึ้น 1.03 นาที

หมายเหตุ : การให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร มีแนวโน้มระยะเวลาลดลง

สถิติการลงทะเบียน เข้า-ออก ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ผ่านระบบ ไทยชนะ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

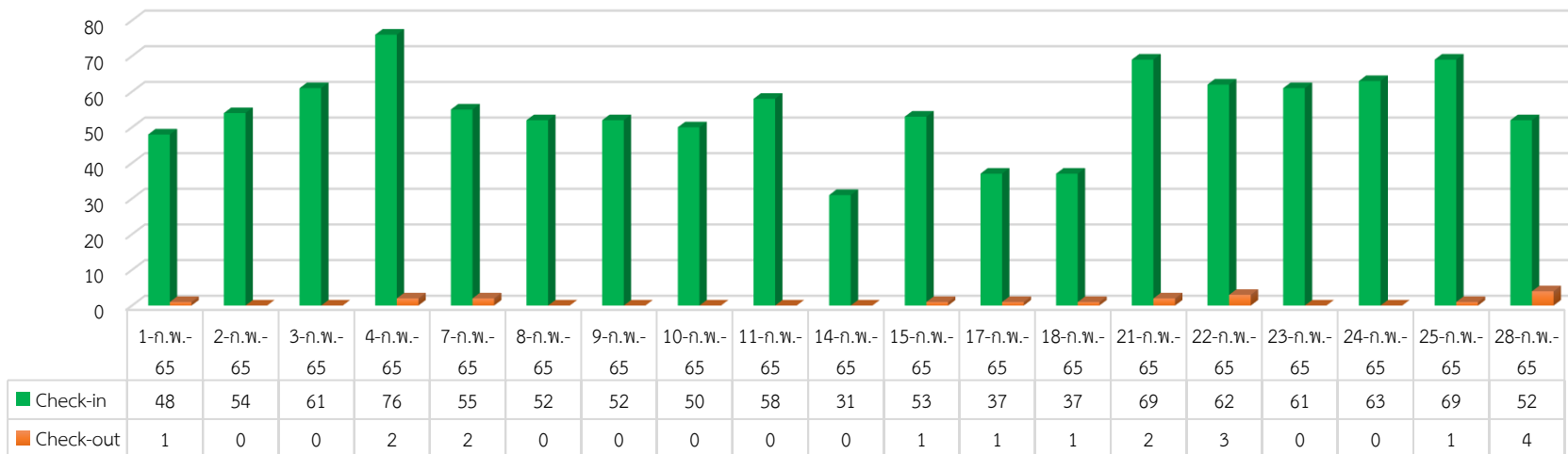
แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 4



คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 4	มกราคม 65	กุมภาพันธ์ 65
Check-in	855 ราย	973 ราย
Check-out	19 ราย	29 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	43 ราย/วัน	51 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน กุมภาพันธ์ 2565 **เพิ่มขึ้น** 118 คน คิดเป็น 13.80%

แผนภูมิ : แสดงจำนวนผู้เข้ารับบริการ ชั้น 5

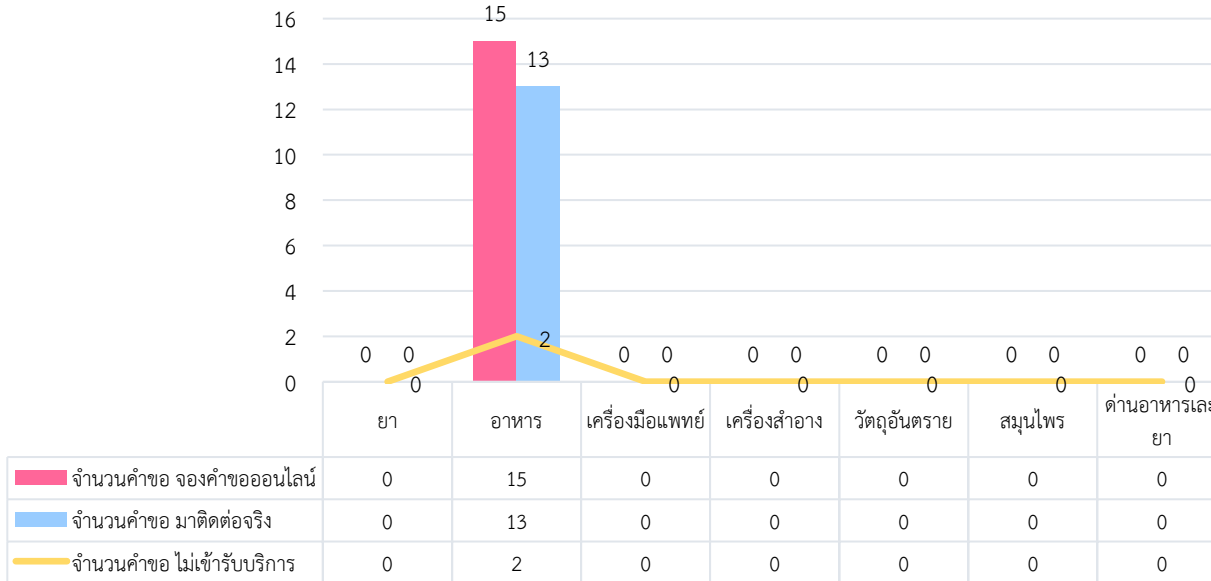


คนเข้า-ออก OSSC ชั้น 5	มกราคม 65	กุมภาพันธ์ 65
Check-in	1,345 ราย	1,040 ราย
Check-out	26 ราย	18 ราย
(ค่าเฉลี่ย/วัน)	67 ราย/วัน	55 ราย/วัน

จำนวนผู้มาติดต่อ เดือน กุมภาพันธ์ 2565 **ลดลง** 305 คน คิดเป็น 22.67%

สถิติการให้บริการรับคำขออนุญาต “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

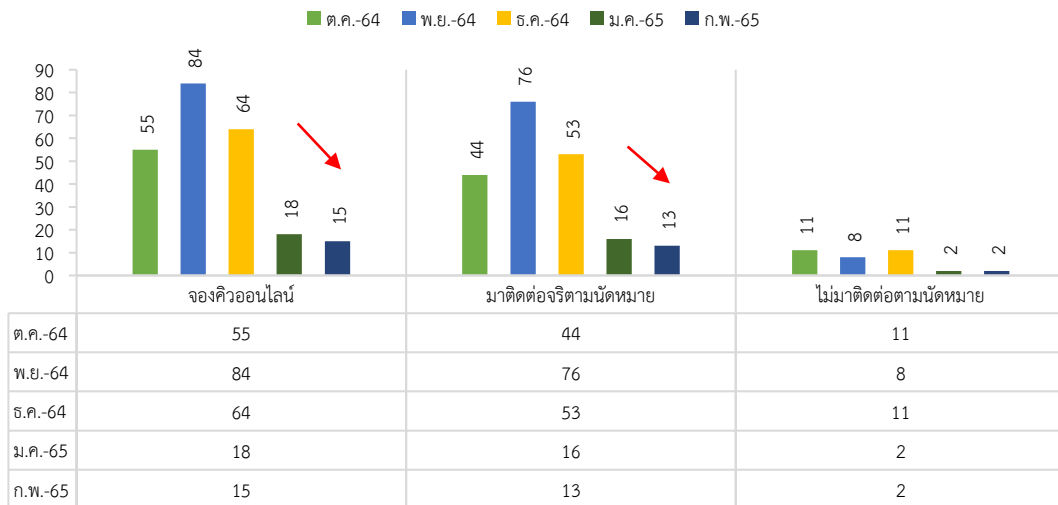
แผนภูมิ : แสดงสถิติจำนวน “คำขอ” ที่ติดต่อขอรับบริการยื่นคำขอ ผ่านระบบนัดหมาย



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

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

แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2564 ถึง กุมภาพันธ์ 2565



คำขอ จองคิวออนไลน์
↓ ลดลง 3 คำขอ หรือคิดเป็น 16.66%

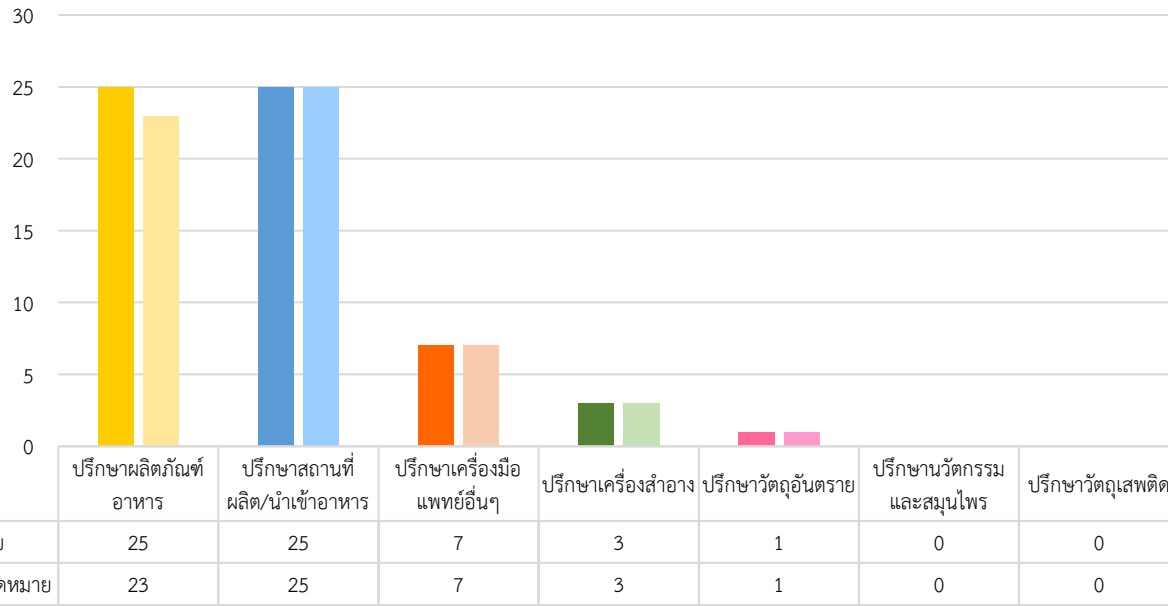
คำขอ มาติดต่อตามนัดหมาย
↓ ลดลง 3 คำขอ หรือคิดเป็น 18.75%

คำขอ ไม่มาติดต่อตามนัดหมาย
ไม่มาตามนัด 2 คำขอ



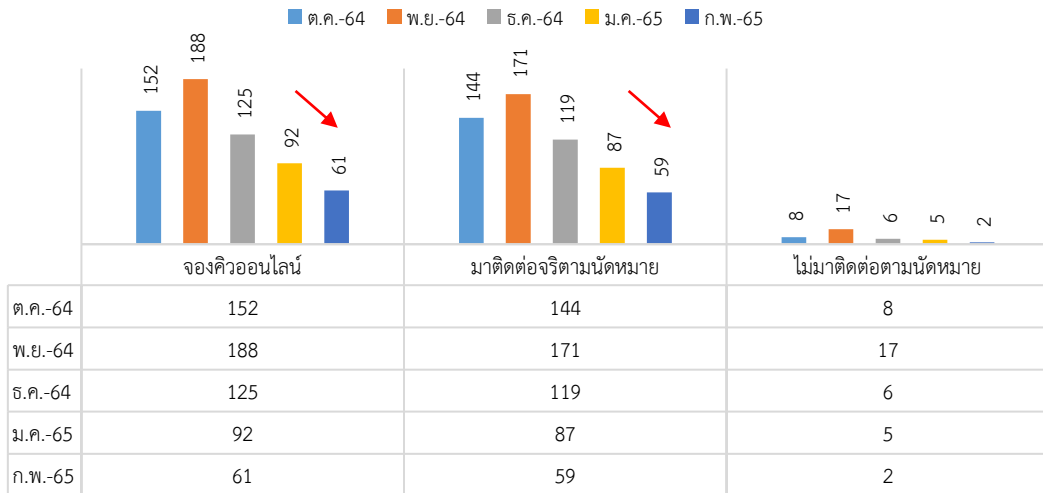
สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2565

แผนภูมิ : แสดงสถิติ "คำขอ" นัดหมายล่วงหน้า เพื่อปรึกษาออนไลน์



ปรึกษา	คำขอที่จองนัดหมาย	คำขอที่มาติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	25	23	2
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	25	25	0
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	7	7	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	3	3	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	1	1	0
ปรึกษานวัตกรรมและสมุนไพร	0	0	0
ปรึกษาวัตถุเสพติด	0	0	0
รวม	61	59	2

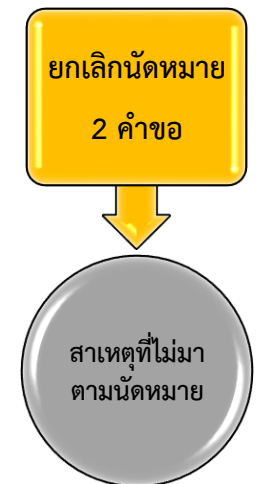
แผนภูมิเปรียบเทียบ ระหว่างเดือน ตุลาคม 2564 ถึง กุมภาพันธ์ 2565



จำนวนที่นัดหมายล่วงหน้า เพื่อขอรับคำปรึกษา
 ↓ ลดลง 31 คำขอ หรือคิดเป็น 33.69%

จำนวนที่เข้ารับบริการตามนัดหมาย
 ↓ ลดลง 28 คำขอ หรือคิดเป็น 32.18%

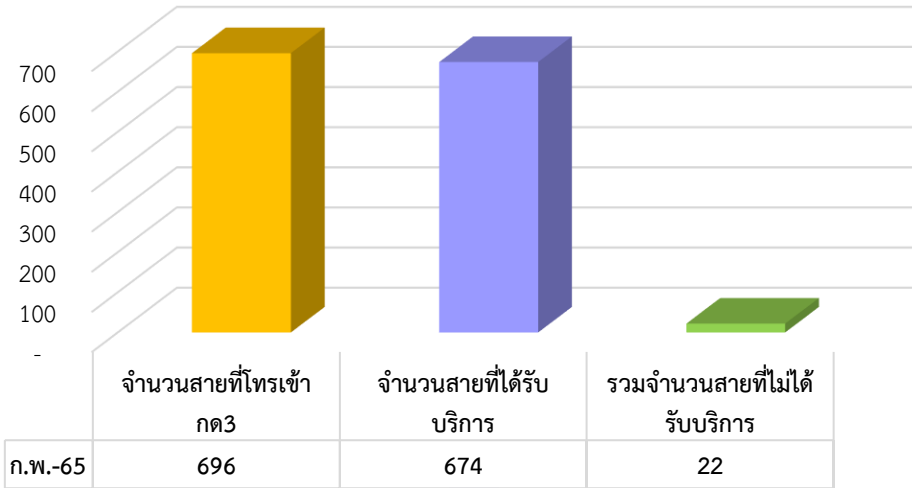
จำนวนที่ไม่เข้ารับบริการตามนัดหมาย
 ไม่มาตามนัด 2 คำขอ





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

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



หมายเหตุ : ในเดือน กุมภาพันธ์ 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
ก.พ.65	696	674	96.84%

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
22	3.16%

มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 22 สาย คิดเป็น 3.16%

- 16 สาย : วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่
- 6 สาย : ผากข้อความ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

สายที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น

ประเภท	จำนวนสาย	คิดเป็น%
ยา	22	3%
อาหาร	241	36%
เครื่องมือแพทย์	66	10%
เครื่องสำอาง	70	10%
วัตถุอันตราย	7	1%
วัตถุเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์	6	1%
กัญชา/กัญชง	101	15%
กระท่อม	30	5%
ด่าน	25	4%
สนบ./สมุนไพรม	21	3%
ไม่เกี่ยวกับ อย.	80	12%

ประเภทสายที่ติดต่อเข้ามาสอบถามข้อมูล

