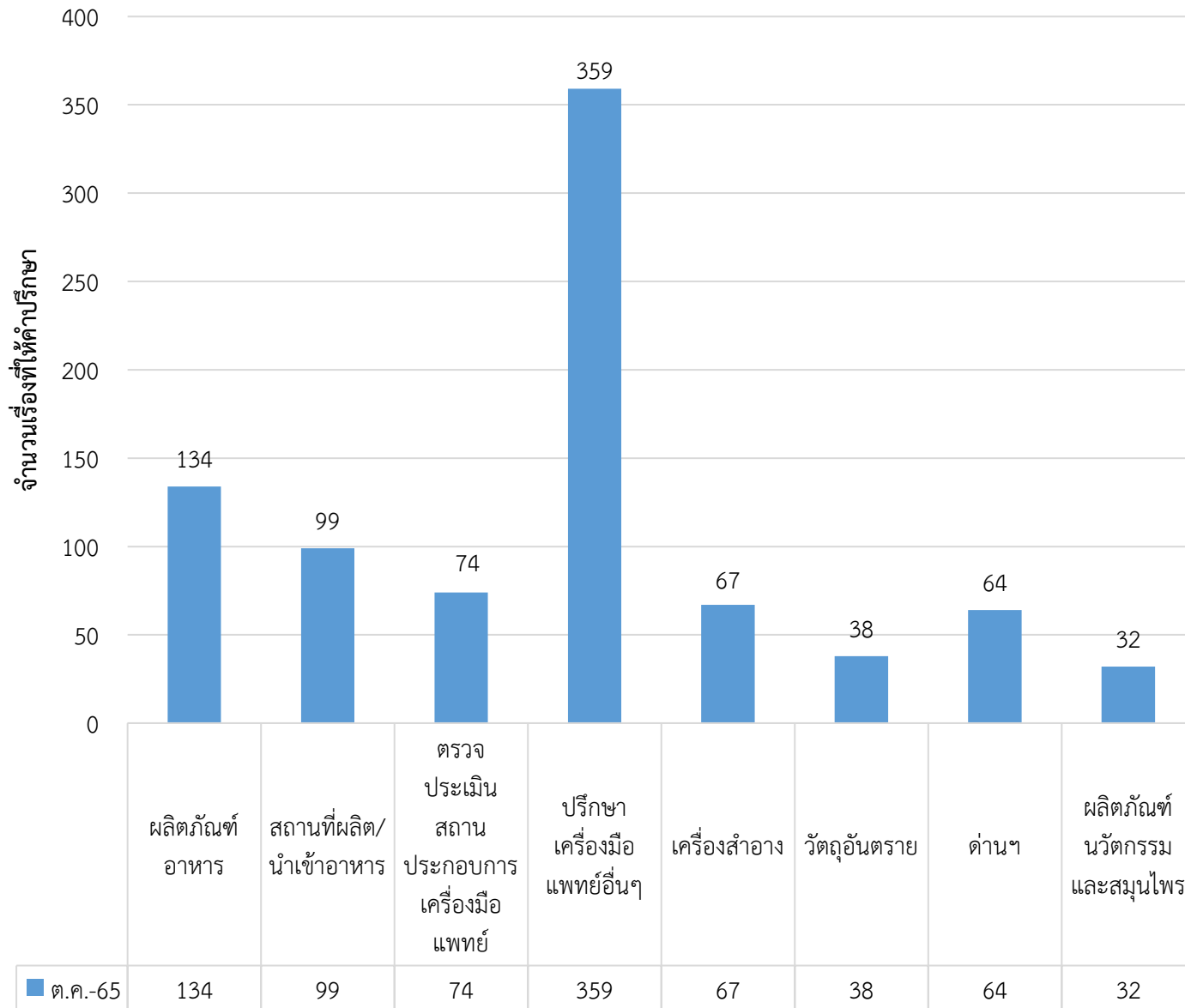


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ  
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)  
เดือน ตุลาคม 2565

# แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน ตุลาคม 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน ตุลาคม 2565 รวม 867 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

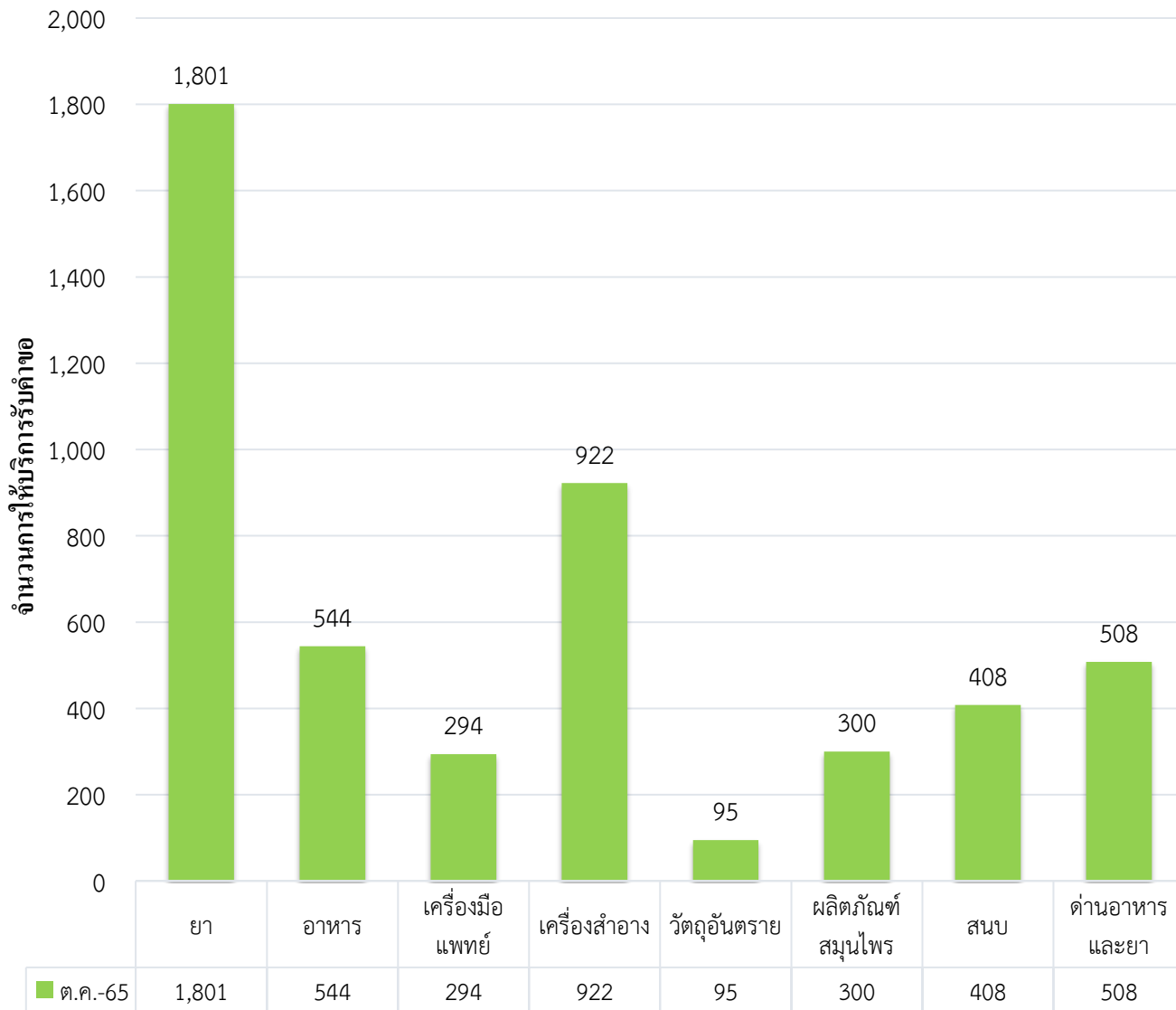
ระหว่างเดือน กันยายน และเดือน ตุลาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน ตุลาคม 2565 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน กันยายน 2565 จำนวน 128 เรื่อง คิดเป็น 12.86%

ประเภทงาน	กันยายน 2565	ตุลาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	179	134	ลดลง 25.14%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	130	99	ลดลง 23.85%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	79	74	ลดลง 6.33%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	369	359	ลดลง 2.71 %
ปรึกษาเครื่องสำอาง	89	67	ลดลง 24.72%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	48	38	ลดลง 20.83%
ปรึกษาด้านๆ	72	64	ลดลง 11.11%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	29	32	เพิ่มขึ้น 10.34%
<b>รวม</b>	<b>995</b>	<b>867</b>	<b>ลดลง 12.86%</b>

# แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ตุลาคม 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ตุลาคม 2565 รวม 4,872 คำขอ



## เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

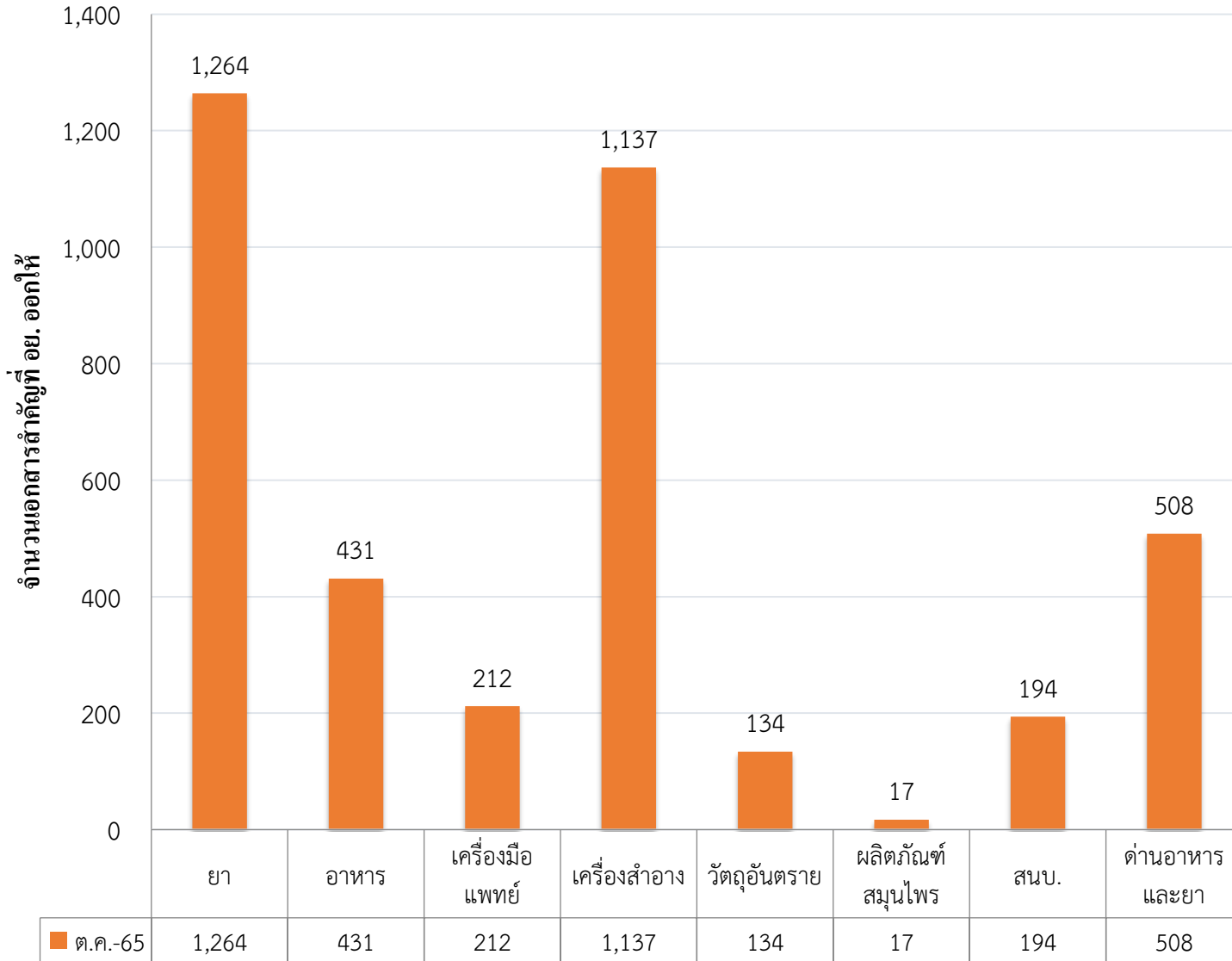
ระหว่างเดือน กันยายน และเดือน ตุลาคม 2565

จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน ตุลาคม 2565 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน กันยายน 2565 จำนวน 1,070 คำขอ คิดเป็น **18.00%** โดยมีจำนวนคำขอของกองด้านอาหารและยา ลดลง 311 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 37.97% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอมอบอำนาจเปิดสิทธิ์ การขอนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบสารสนเทศด้านอาหารและยา License per Invoice

หน่วยงาน	กันยายน 2565	ตุลาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	2,042	1,801	ลดลง 11.80%
อาหาร	624	544	ลดลง 12.82%
เครื่องมือแพทย์	431	294	ลดลง 31.79%
เครื่องสำอาง	1,028	922	ลดลง 10.31%
วัตถุอันตราย	141	95	ลดลง 32.62%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	403	300	ลดลง 25.56%
สนับ.	454	408	ลดลง 10.13%
ด้านอาหารและยา	819	508	ลดลง 37.97%
<b>รวม</b>	<b>5,942</b>	<b>4,872</b>	<b>ลดลง 18.00%</b>

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน ตุลาคม 2565 รวม 3,897 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

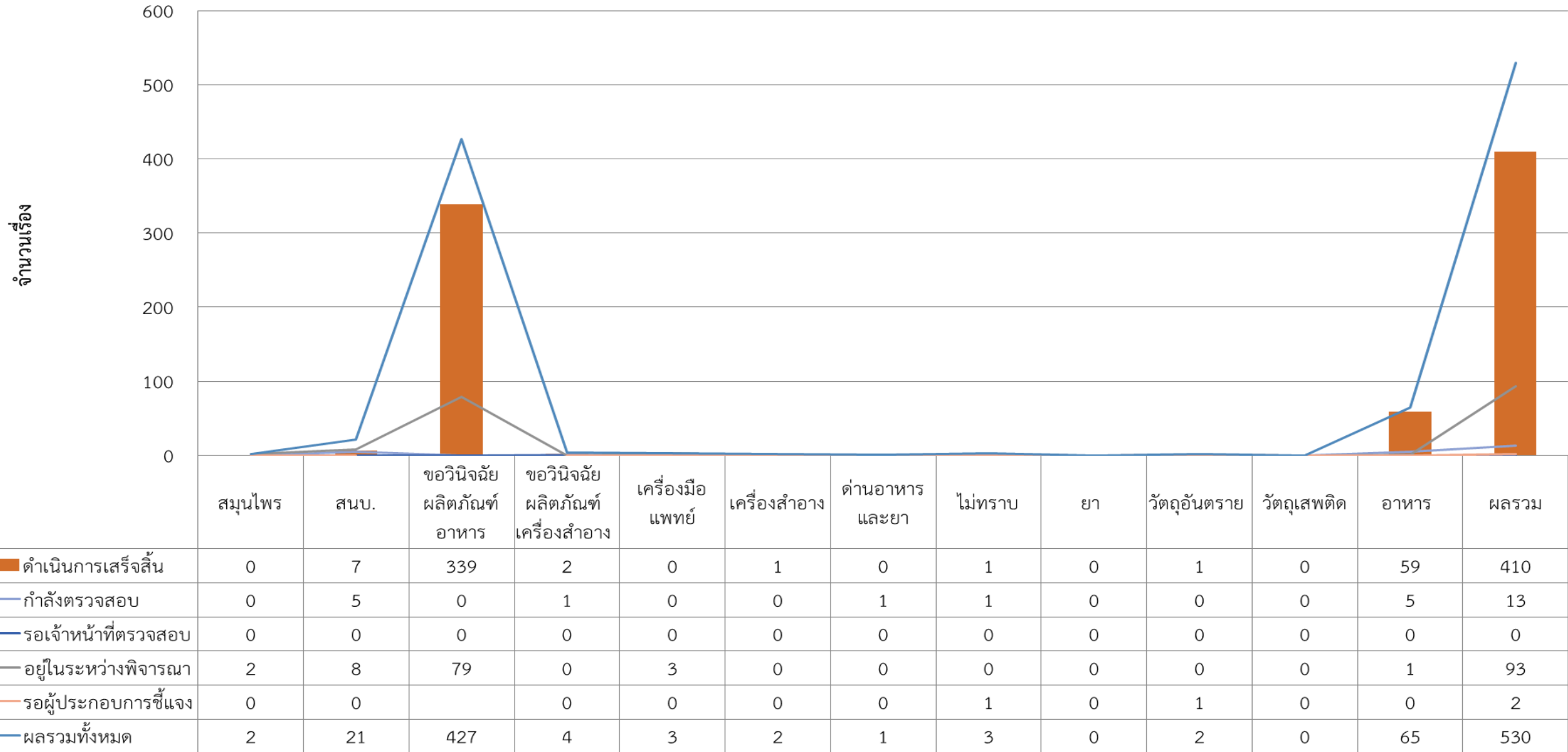
ระหว่างเดือน กันยายน และเดือน ตุลาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน ตุลาคม 2565 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน กันยายน 2565 จำนวน 1,112 เรื่อง คิดเป็น 22.20%

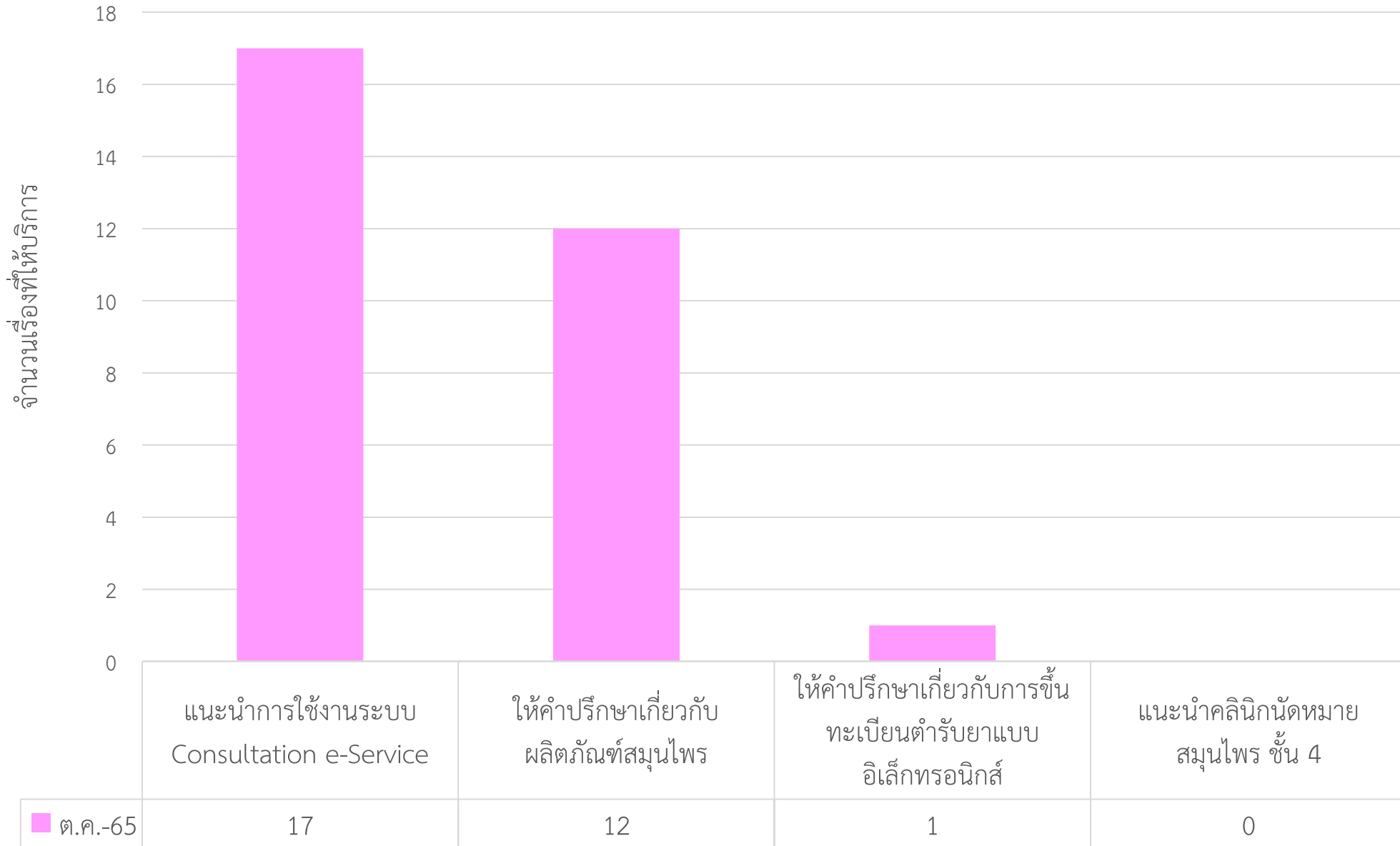
หน่วยงาน	กันยายน 2565	ตุลาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,492	1,264	ลดลง 15.28%
อาหาร	545	431	ลดลง 20.92%
เครื่องมือแพทย์	300	212	ลดลง 29.33%
เครื่องสำอาง	1,288	1,137	ลดลง 11.72%
วัตถุอันตราย	272	134	ลดลง 50.74%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	12	17	เพิ่มขึ้น 29.41%
สนบ.	281	194	ลดลง 30.96%
ด้านอาหารและยา	819	508	ลดลง 37.97%
<b>รวม</b>	<b>5,009</b>	<b>3,897</b>	<b>ลดลง 22.20%</b>

# แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน ตุลาคม 2565

ตั้งแต่วันที่ 3-31 ตุลาคม 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 530 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



# สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน ตุลาคม 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น  
30 เรื่อง**

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

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	I	J	N	O	M	P	R	Y
ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:11:08	0:03:55	0:01:58
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:13:29	0:23:56	0:00:15
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:24:37	0:27:51	0:02:13

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
I) ปรึกษาอาหาร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
J) ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
N) ปรึกษาเครื่องสำอาง	0:00:00	0:00:00	0:00:00
O) ปรึกษาวัตถุดิบอันตราย	0:00:00	0:00:00	0:00:00
M) ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
P) ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:11:08	1:13:29	1:24:37
R) ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:03:55	0:23:56	0:27:51
Y) ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:01:58	0:00:15	0:02:13

เนื่องจากในเดือน กันยายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน ตุลาคม 2565

- จำนวน **คิว ลดลง** 126 คิว คิดเป็น 12.69%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 128 คำขอ คิดเป็น 12.86%

ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM ( I , J , N , O , M ) จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ (ยกเว้นช่องบริการ ปรึกษาตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ และปรึกษาด้านอาหารและยา ยังมีการให้บริการรูปแบบเจ้าหน้าที่นั่งปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการฯ)

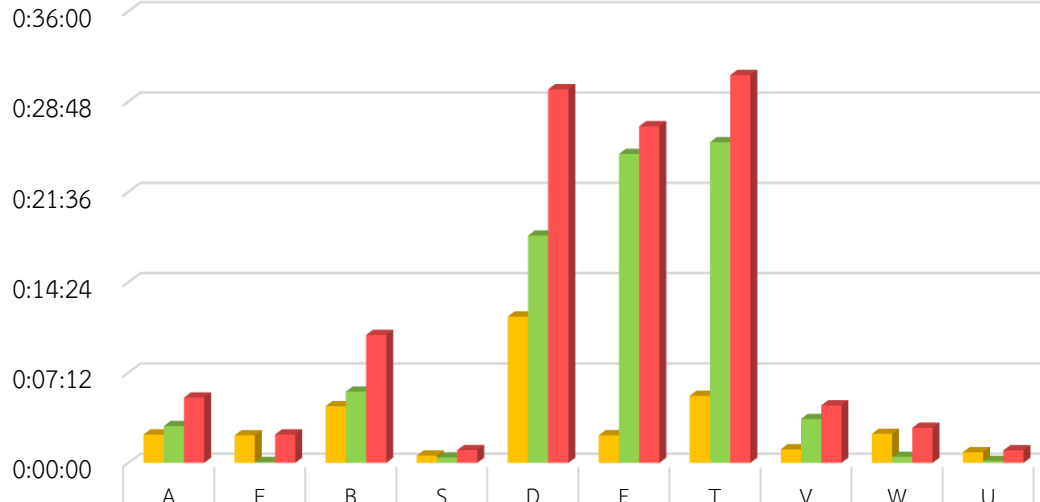
## การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

จากตาราง สรุปสถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษา จะแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย ของบัตรคิว P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ , บัตรคิว R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ จะมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน เนื่องจากเป็นการให้คำปรึกษา ซึ่งผู้รับบริการจะมีการสอบถามข้อมูลค่อนข้างละเอียด เมื่อตรวจสอบสถิติการให้บริการของเดือน กันยายน 2565 จะพบว่า

P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	เดือน กันยายน 2565 มีจำนวนคำขอ 79 คำขอ	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 74 คำขอ	ลดลง 5 คำขอ
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	เดือน กันยายน 2565 มีจำนวนคำขอ 369 คำขอ	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 359 คำขอ	ลดลง 10 คำขอ

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

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:02:16	0:02:12	0:04:31	0:00:35	0:11:40	0:02:12	0:05:21	0:01:05	0:02:19	0:00:51
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:02:56	0:00:04	0:05:41	0:00:26	0:18:07	0:24:38	0:25:34	0:03:30	0:00:29	0:00:09
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:05:12	0:02:16	0:10:12	0:01:01	0:29:47	0:26:50	0:30:55	0:04:35	0:02:48	0:01:00

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
(A) รับเอกสารที่ร้องขอ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์	0:02:16	0:02:56	0:05:12
(F) รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:02:12	0:00:04	0:02:16
(B) ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร สนบ. ที่มากกว่า 1 วัน	0:04:31	0:05:41	0:10:12
(S) ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:00:35	0:00:26	0:01:01
(D) ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์	0:11:40	0:18:07	0:29:47
(E) ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:12	0:24:38	0:26:50
(T) ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:05:21	0:25:34	0:30:55
(V) มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	0:01:05	0:03:30	0:04:35
(W) มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer	0:02:19	0:00:29	0:02:48
(U) ชำระเงิน	0:00:51	0:00:09	0:01:00

เนื่องจากในเดือน กันยายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน ตุลาคม 2565

- จำนวน **คิว ลดลง** 851 คิว คิดเป็น 12.29%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 2,187 คำขอ คิดเป็น 17.89%

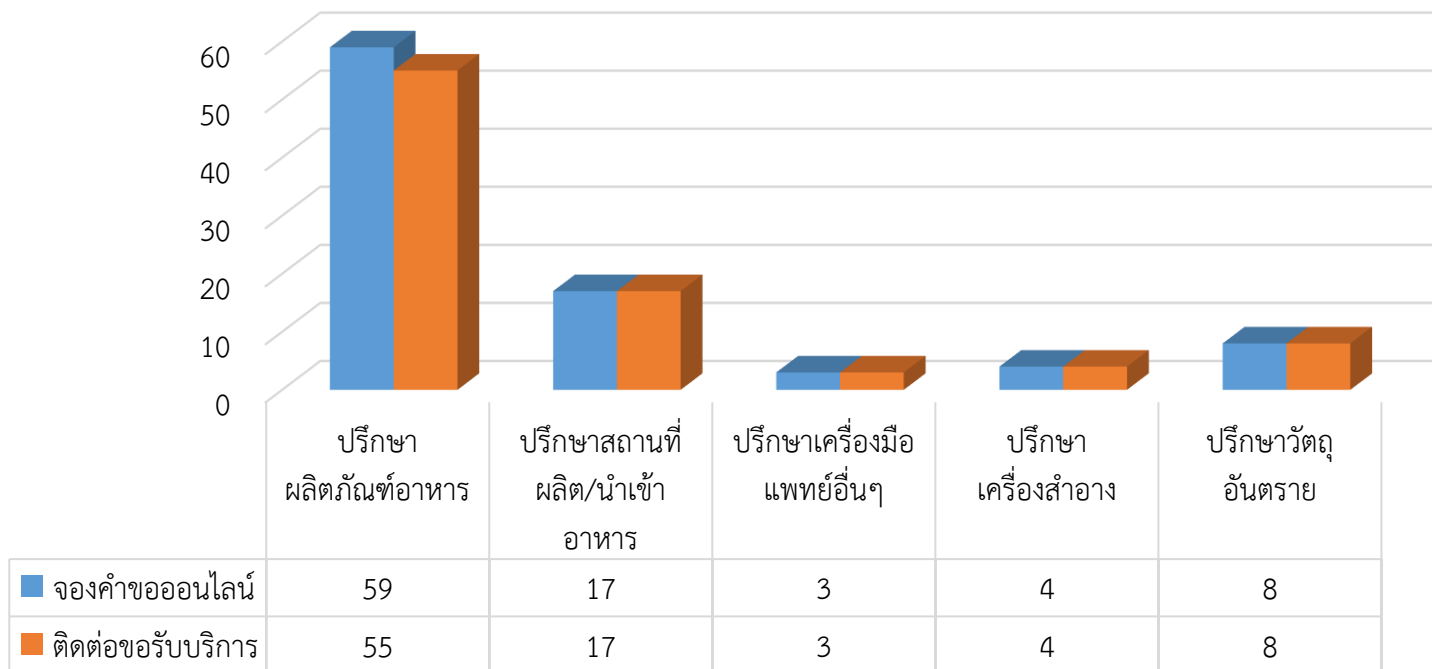
## การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

จากตาราง สรุปสถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร จะแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย ของบัตรคิว D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์ , บัตรคิว E ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง , บัตรคิว T ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้าง จะมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน จากการตรวจสอบสถิติการให้บริการของเดือน กันยายน 2565 จะพบว่า

D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	เดือน กันยายน 2565 มีจำนวนคำขอ 659 คำขอ	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 507 คำขอ	ลดลง 152 คำขอ
E ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง	เดือน กันยายน 2565 มีจำนวนคำขอ 123 คำขอ	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 152 คำขอ	เพิ่มขึ้น 29 คำขอ
T ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้าง	เดือน กันยายน 2565 มีจำนวนคำขอ 324 คำขอ	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 325 คำขอ	เพิ่มขึ้น 1 คำขอ



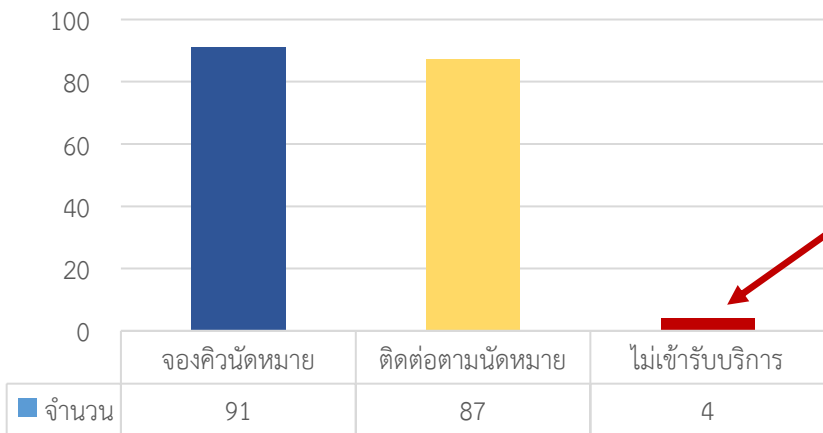
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)



จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 91 ราย
- ติดต่อดำเนินการตามนัดหมาย จำนวน 87 ราย คิดเป็น 95.60%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 4 ราย คิดเป็น 4.40%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อดำเนินการตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	59	55	4
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	17	17	0
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	3	3	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	4	4	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	8	8	0
<b>รวม</b>	<b>91</b>	<b>87</b>	<b>4</b>

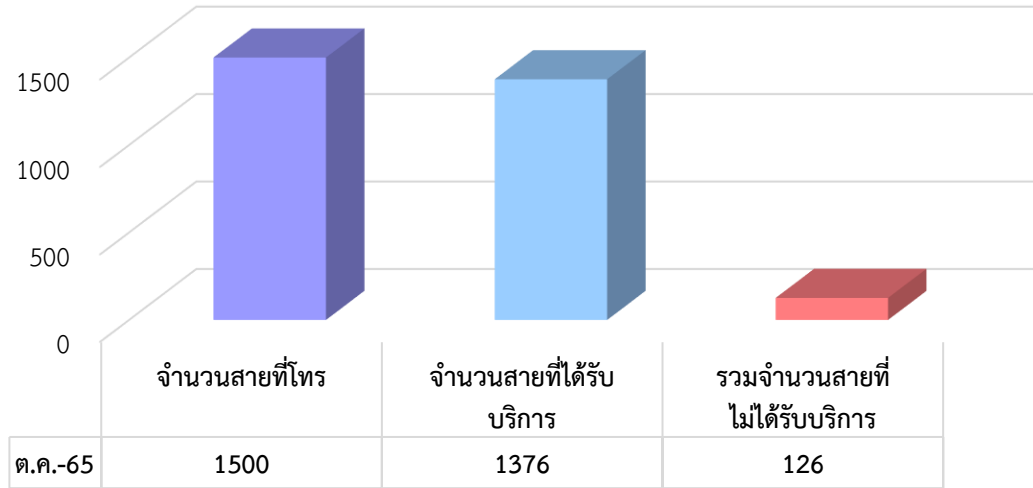


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 4 ราย

# สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3) ประจำเดือน ตุลาคม 2565

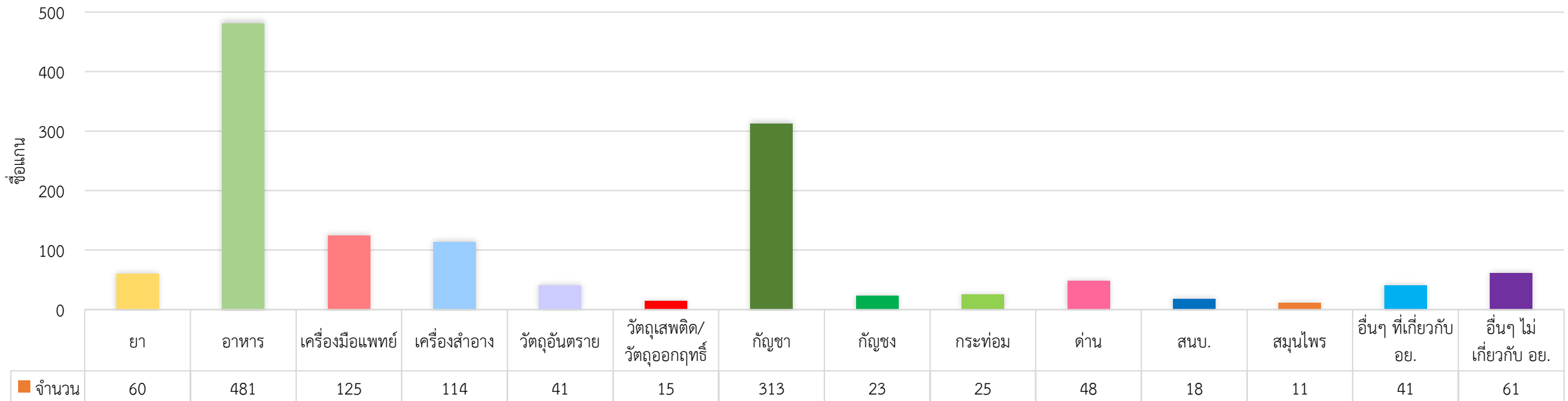
## สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กต 3)



จำนวนสายที่ได้รับบริการ				จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ	จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
ต.ค.-65	1,500	1,376	91.73	126	8.40

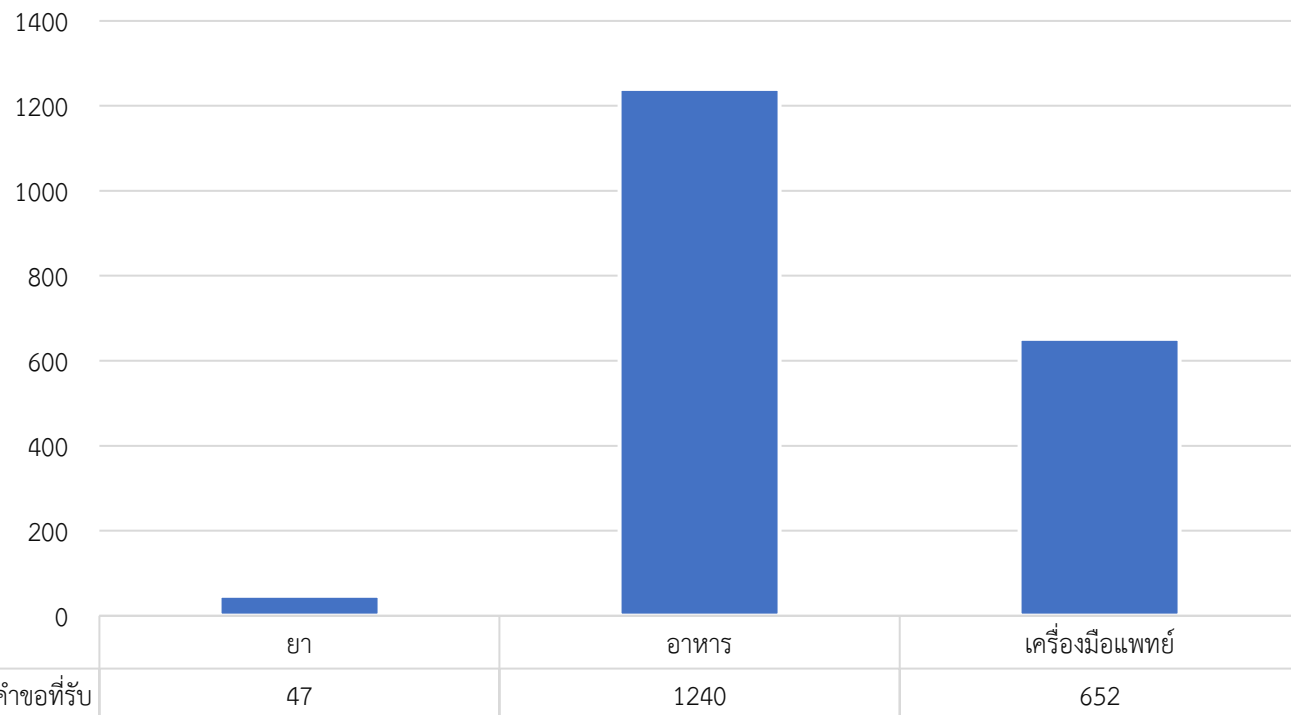
มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 126 สาย คิดเป็น 8.40% : สาเหตุเกิดจากผู้รับบริการ วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่ และวางสายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

## สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



## การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทาง e-mail : ossc@fda.moph.go.th

สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ  
ณ OSSC ประจำเดือน ตุลาคม 2565

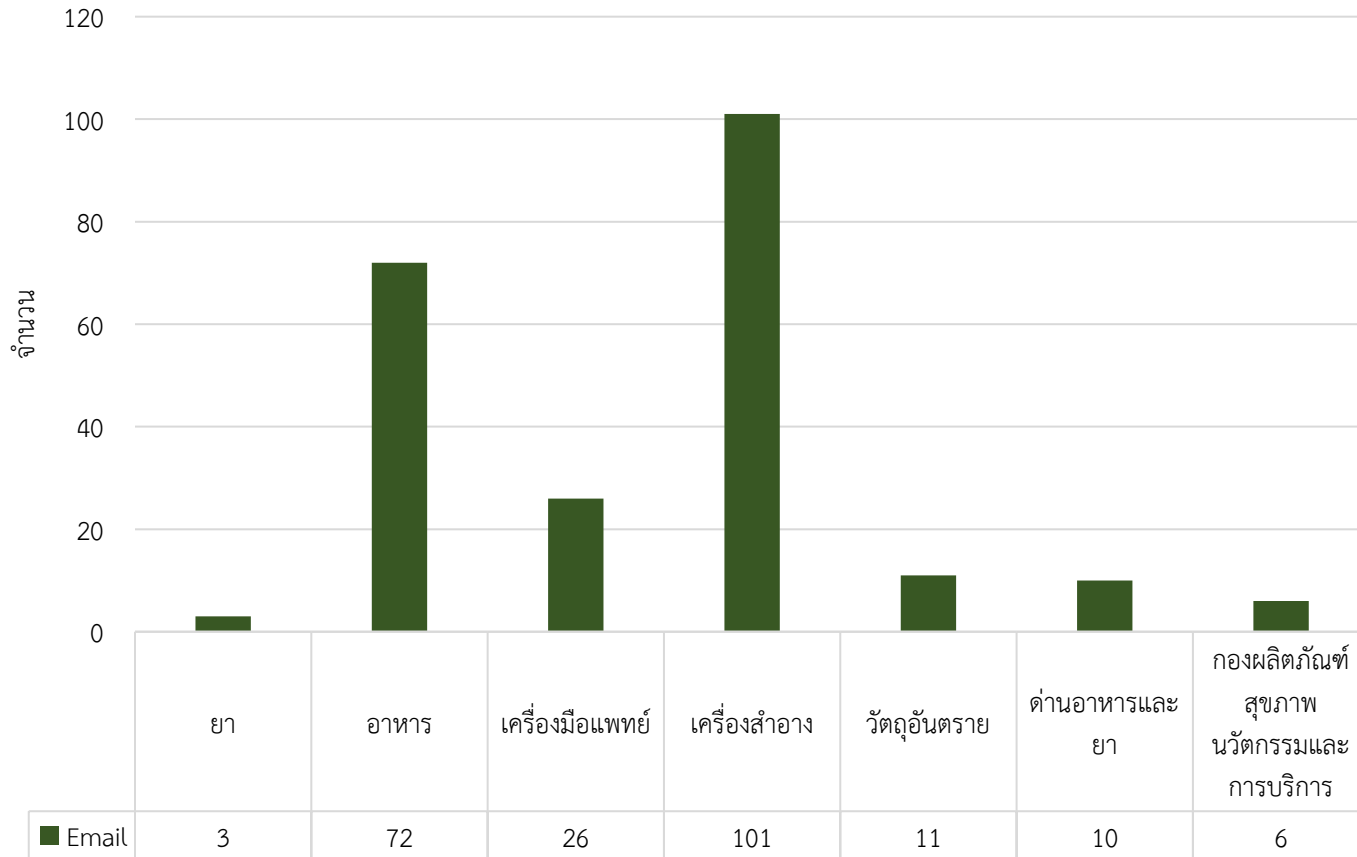


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทาง e-mail ในภาพรวม เดือน ตุลาคม 2565 รวมจำนวน 1,939 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 106 การแจ้งเตือน / วัน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ย/วัน
1	ยา	47	2
2	อาหาร	1240	68
3	เครื่องมือแพทย์	652	36
	รวม	1,939	106

## การให้บริการตอบคำถามผ่านทาง e-mail : ossc@fda.moph.go.th

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง e-mail ประจำเดือนตุลาคม 2565



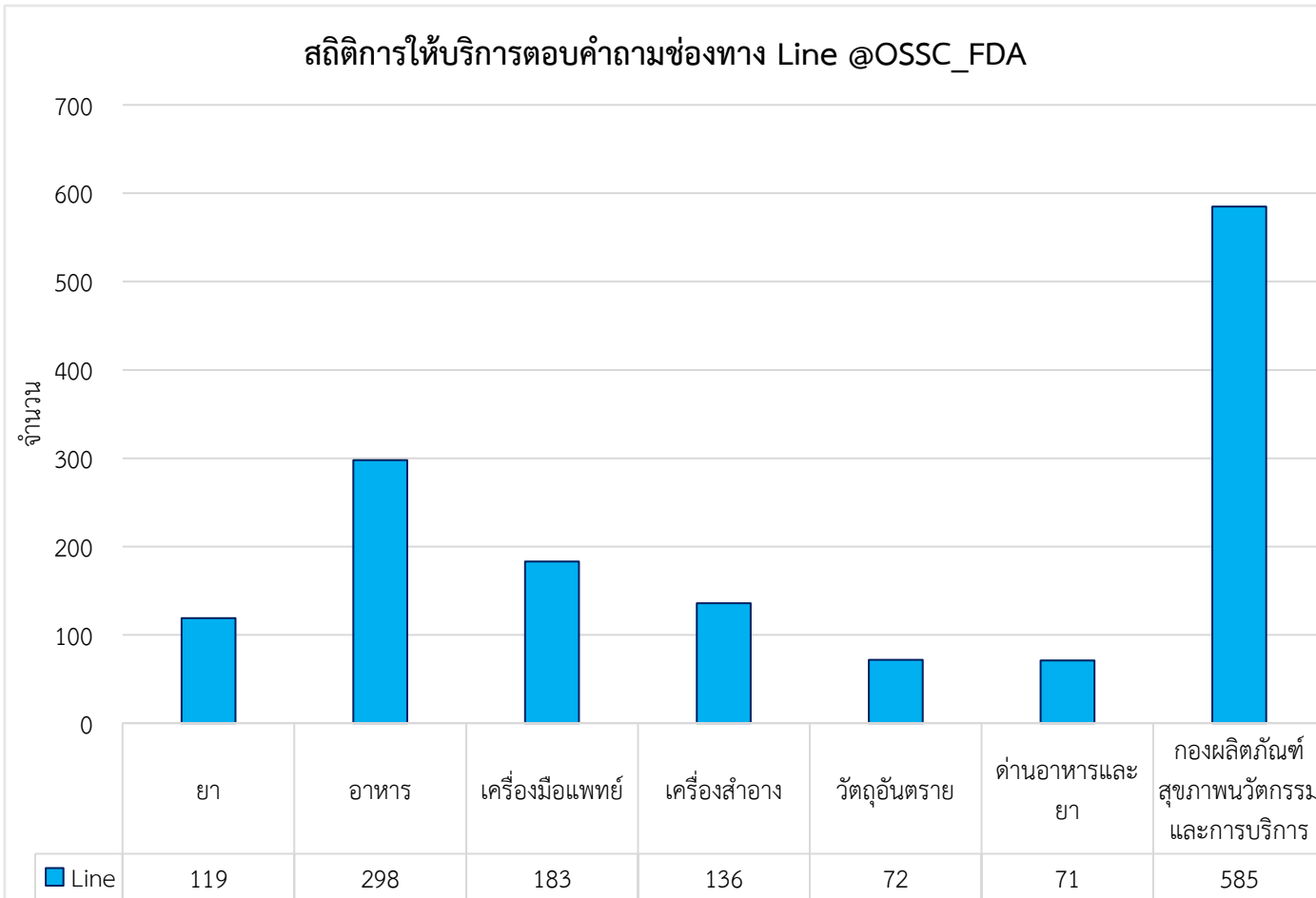
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน ตุลาคม 2565 รวมจำนวน 229 คำถามโดยเฉลี่ย คำถาม 13 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวน	คิดเป็น %
ยา	3	1%
อาหาร	72	31%
เครื่องมือแพทย์	26	11%
เครื่องสำอาง	101	44%
วัตถุอันตราย	11	5%
ด้านอาหารและยา	10	4%
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและบริการ	6	3%
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>229</b>	

\*\*หมายเหตุ: ในปริมาณ 1 คำถาม อาจมีจำนวนคำขอ / เรื่อง มากกว่า 1 คำขอ/เรื่อง ที่ติดต่อสอบถาม

# สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line @OSSC\_FDA ประจำเดือน ตุลาคม 2565

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line @OSSC\_FDA



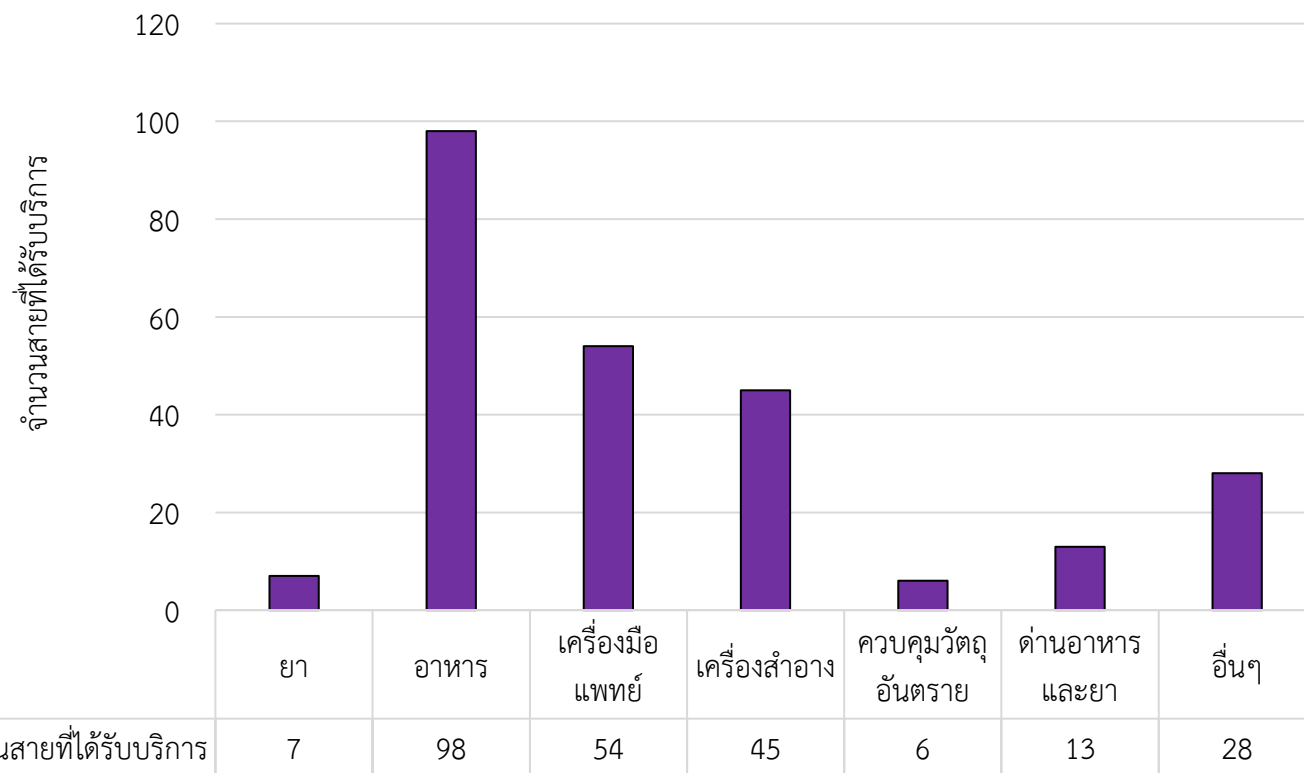
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line @OSSC\_FDA ประจำเดือน ตุลาคม 2565 รวมจำนวน 1,464 คำถาม

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	คิดเป็น %
ยา	119	8%
อาหาร	298	20%
เครื่องมือแพทย์	183	13%
เครื่องสำอาง	136	9%
วัตถุอันตราย	72	5%
กองงานด้านอาหารและยา	71	5%
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ	585	40%
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,464</b>	

\*\*หมายเหตุ: ในปริมาณ 1 คำถาม อาจมีจำนวนคำขอ / เรื่อง มากกว่า 1 คำขอ/เรื่อง ที่ติดต่อสอบถาม



สถิติการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ OSSC



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ OSSC (จำนวนสายที่รับ) ประจำเดือน ตุลาคม 2565 **รวมทั้งสิ้น 251 สาย**

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ
ยา	7
อาหาร	98
เครื่องมือแพทย์	54
เครื่องสำอาง	45
วัตถุอันตราย	6
ด้านอาหารและยา	13
อื่นๆ	28
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>251</b>

**\*\*หมายเหตุ:** เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ