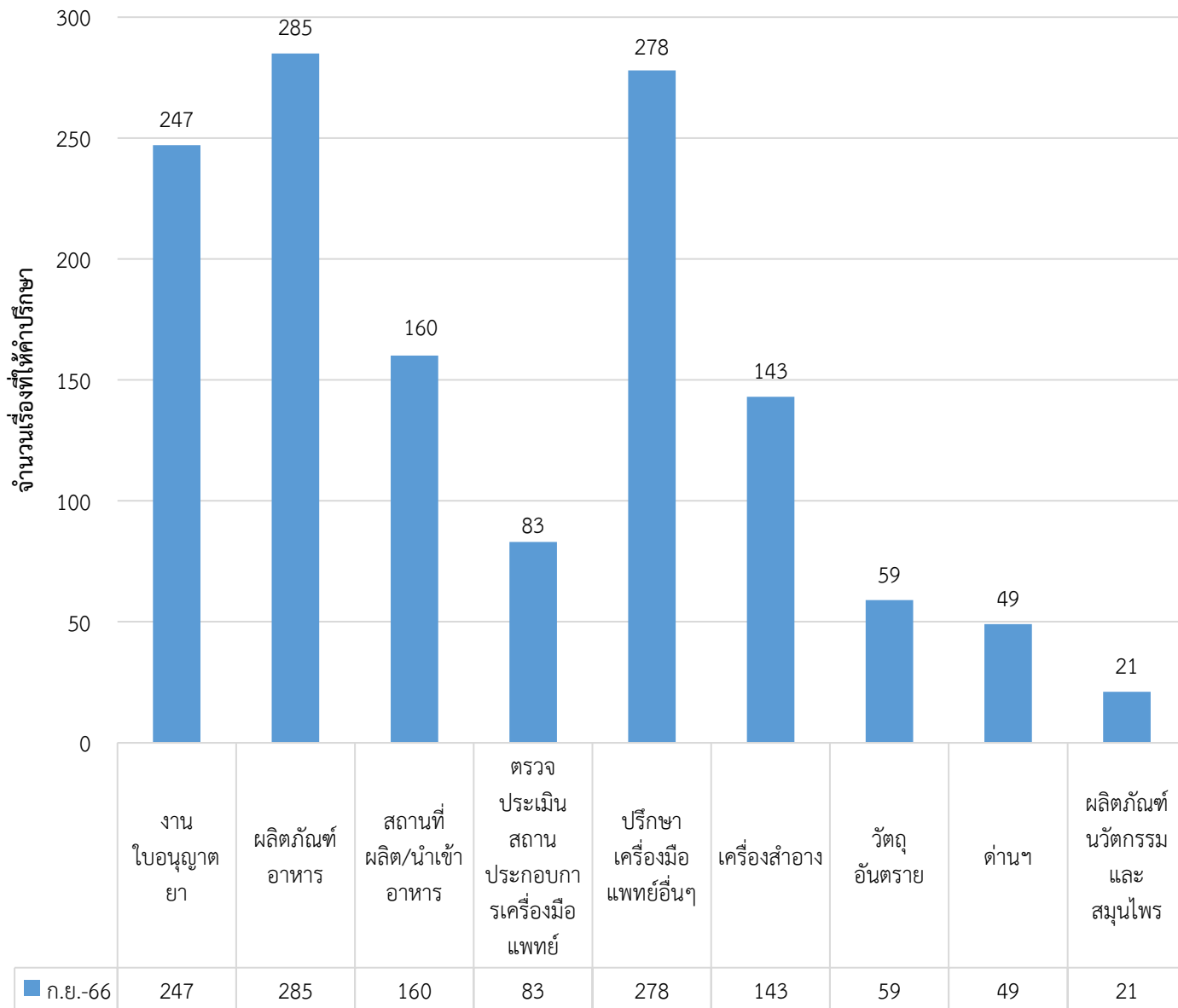


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน กันยายน 2566

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน กันยายน 2566

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน กันยายน 2566 รวม 1,325 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

ระหว่างเดือน สิงหาคม และเดือน กันยายน 2566

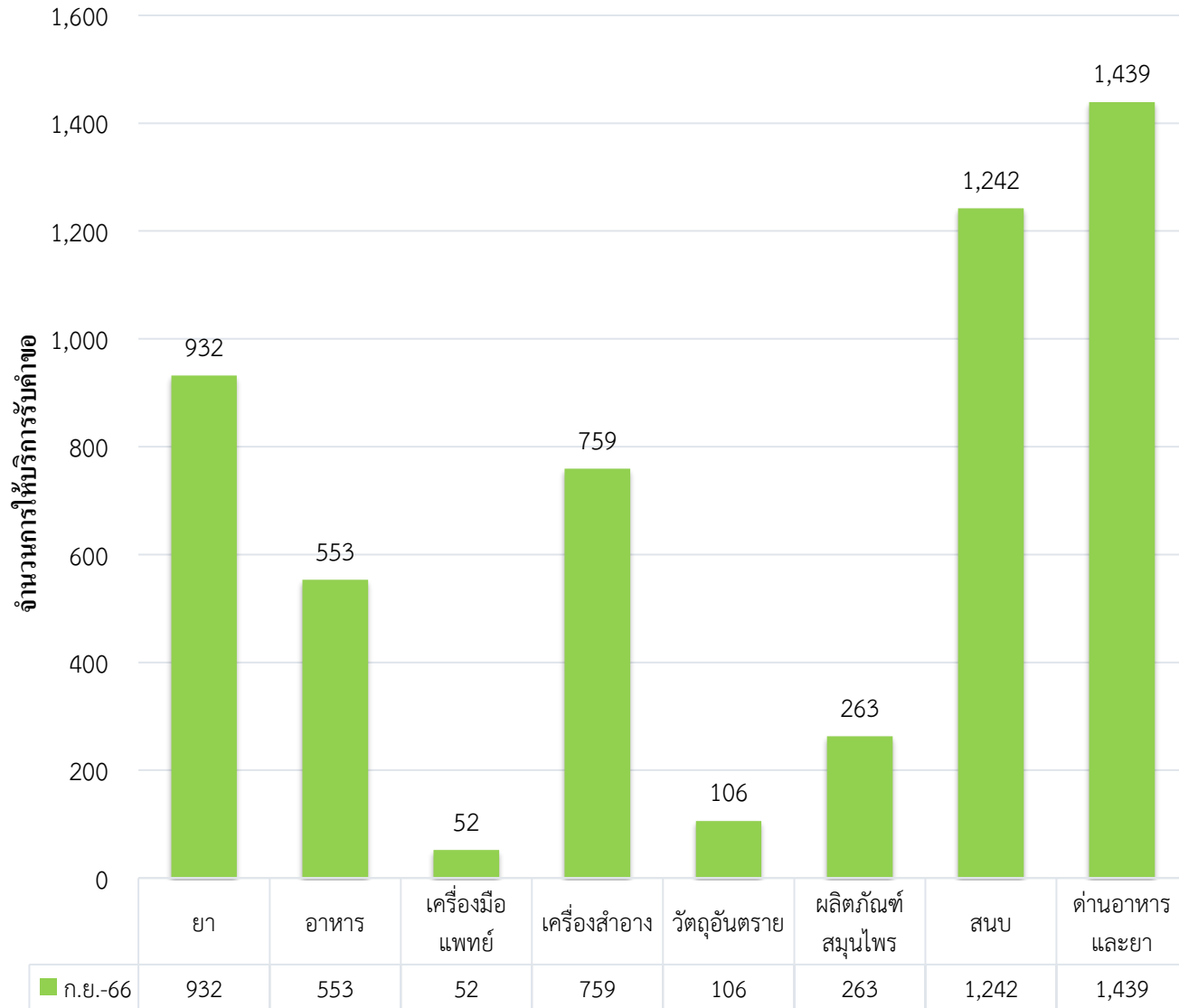
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน กันยายน 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน สิงหาคม 2566 จำนวน 169 เรื่อง คิดเป็น 14.62%

ประเภทงาน	สิงหาคม 2566	กันยายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษางานใบอนุญาตยา	-	247	-
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	284	285	เพิ่มขึ้น 0.35%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	170	160	ลดลง 5.88%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	72	83	เพิ่มขึ้น 15.28%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	323	278	ลดลง 13.93%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	137	143	เพิ่มขึ้น 4.38%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	65	59	ลดลง 9.23%
ปรึกษาด้านๆ	85	49	ลดลง 42.35%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	20	21	เพิ่มขึ้น 5.00%
รวม	1,156	1,325	เพิ่มขึ้น 14.62%

หมายเหตุ : ตั้งแต่วันที่ 18 ก.ย. 2566 เริ่มให้บริการปรึกษางานใบอนุญาตยา ที่ชั้น 4 ชองบริการที่ 18

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กันยายน 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กันยายน 2566 รวม 5,346 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ระหว่างเดือน สิงหาคม และเดือน กันยายน 2566

จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน กันยายน 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากเดือน สิงหาคม 2566 จำนวน 167 คำขอ คิดเป็น 3.22% โดยมีข้อสังเกตดังนี้

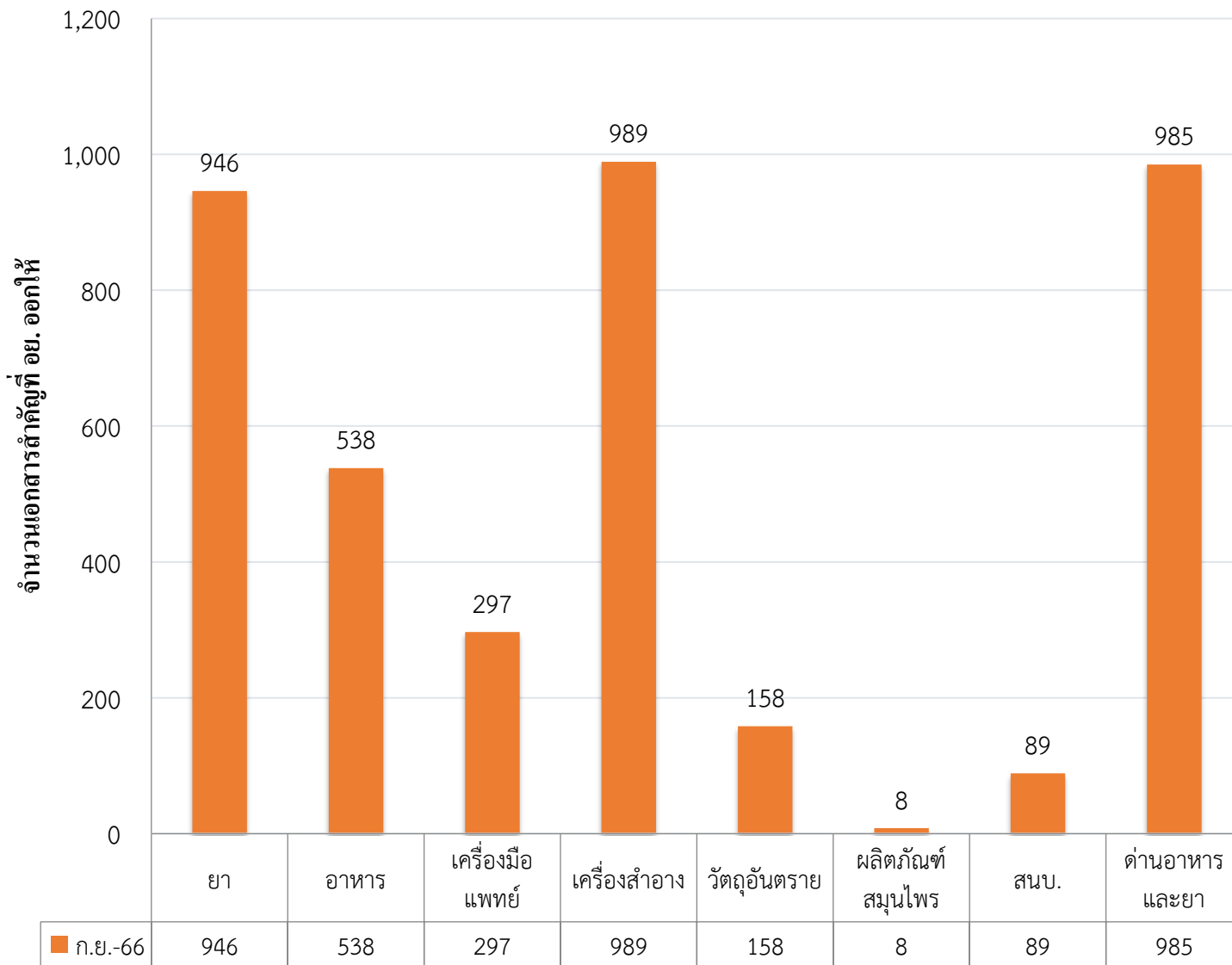
- กอง สนบ. เพิ่มขึ้น 481 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 38.73% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นแก้ไขทะเบียนตำรับยาสมุนไพร (ย.5, ย.4) ที่พิจารณาโดย สนบ.
- กองผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพิ่มขึ้น 96 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 36.50% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นการขออนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงใบสำคัญการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร

หน่วยงานฯ	สิงหาคม 2566	กันยายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,101	932	ลดลง 15.35%
อาหาร	577	553	ลดลง 4.16%
เครื่องมือแพทย์	463	52	ลดลง 88.77%
เครื่องสำอาง	857	759	ลดลง 11.44%
วัตถุอันตราย	92	106	เพิ่มขึ้น 15.22%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	167	263	เพิ่มขึ้น 36.50%
สนบ.	761	1,242	เพิ่มขึ้น 38.73%
ด้านอาหารและยา	1,161	1,439	เพิ่มขึ้น 23.94%
รวม	5,179	5,346	เพิ่มขึ้น 3.22%

หมายเหตุ : กองควบคุมเครื่องมือแพทย์จำนวนคำขอที่ยื่น ณ OSSC ลดลง 411 คำขอ หรือ 88.77% เนื่องจาก การยื่น โฆษณาเครื่องมือแพทย์ , วินิจฉัยเครื่องมือแพทย์ , แก้ไขเปลี่ยนแปลงสถานประกอบการ ปรับเข้าสู่ระบบ e-Submission

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ (รับที่ Smart Counter) ณ OSSC เดือน กันยายน 2566

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน กันยายน 2566 รวม 4,010 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

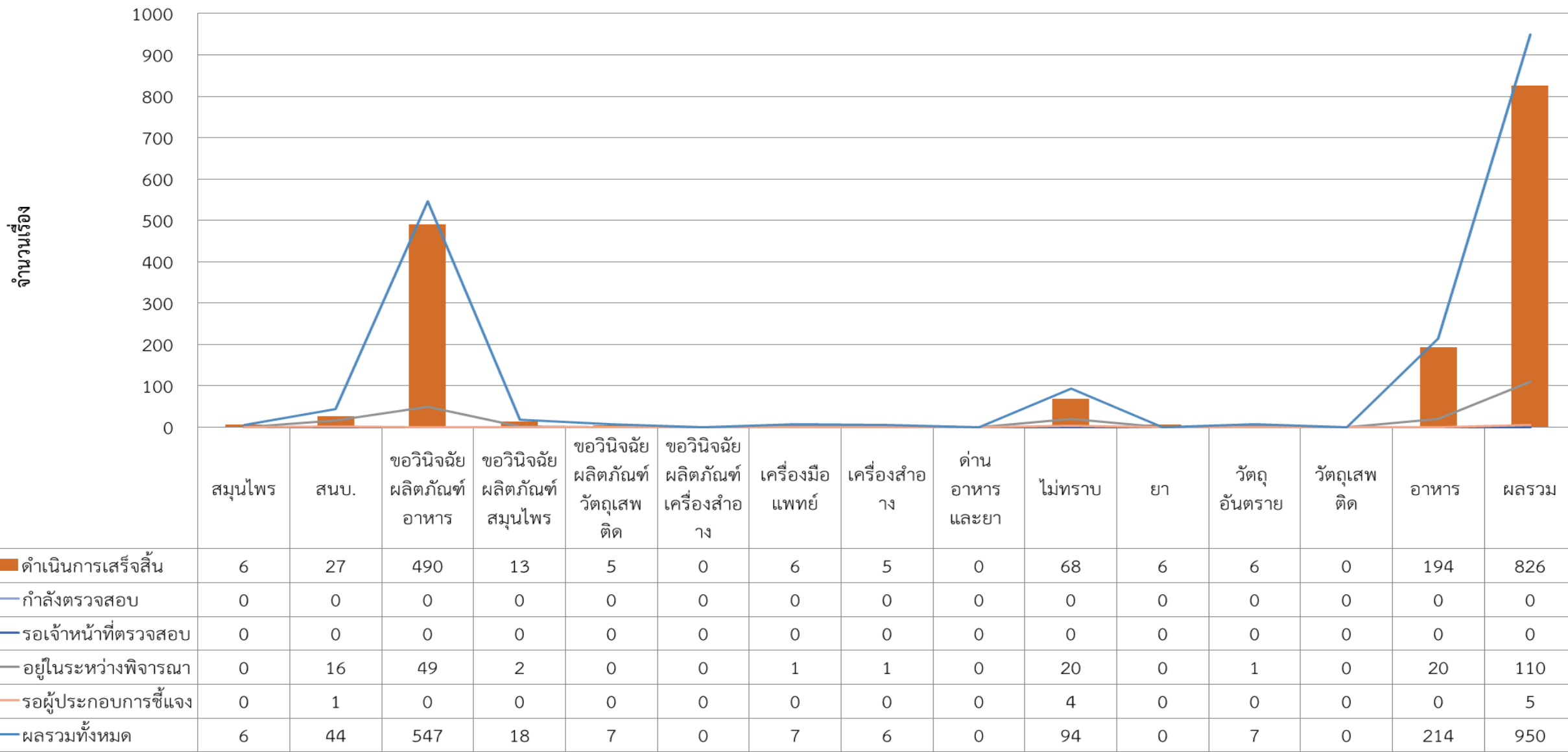
ระหว่างเดือน สิงหาคม และเดือน กันยายน 2566

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน กันยายน 2566 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน สิงหาคม 2566 จำนวน 515 เรื่อง คิดเป็น 11.38%

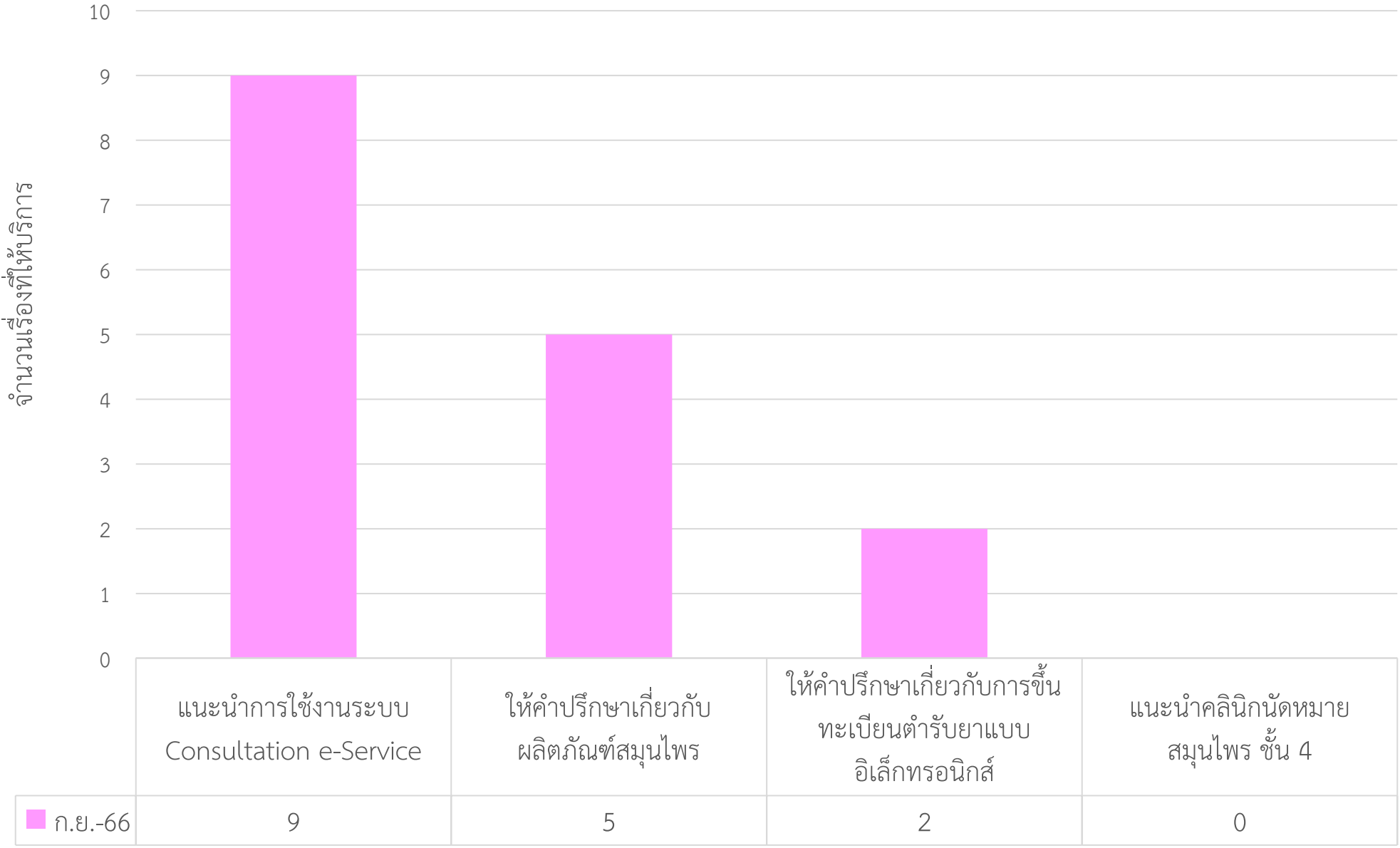
หน่วยงาน	สิงหาคม 2566	กันยายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,072	946	ลดลง 11.75%
อาหาร	702	538	ลดลง 23.36%
เครื่องมือแพทย์	448	297	ลดลง 33.71%
เครื่องสำอาง	1,168	989	ลดลง 15.33%
วัตถุอันตราย	180	158	ลดลง 12.22%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	31	8	ลดลง 74.19%
สนบ.	177	89	ลดลง 49.72%
ด้านอาหารและยา	747	985	เพิ่มขึ้น 31.86%
รวม	4,525	4,010	ลดลง 11.38%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน กันยายน 2566

ตั้งแต่วันที่ 1-29 กันยายน 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 950 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง

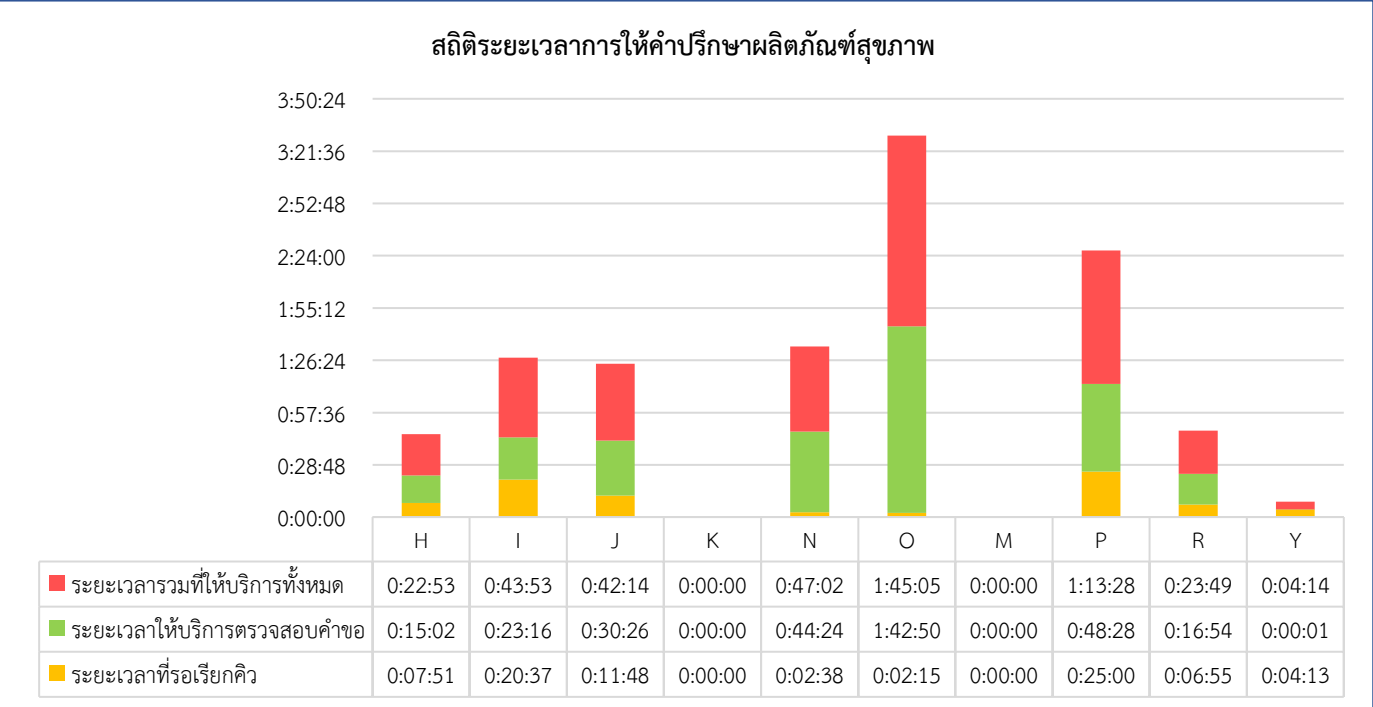


สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน กันยายน 2566



รวมให้บริการทั้งสิ้น 16 เรื่อง

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้



จากสถิติระยะเวลาการรอคอยการให้บริการ บัตรคิว H , I , J , N , O , P , R จะมีจำนวนคิวปรึกษาที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

บัตรคิว H , N , O , R : ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

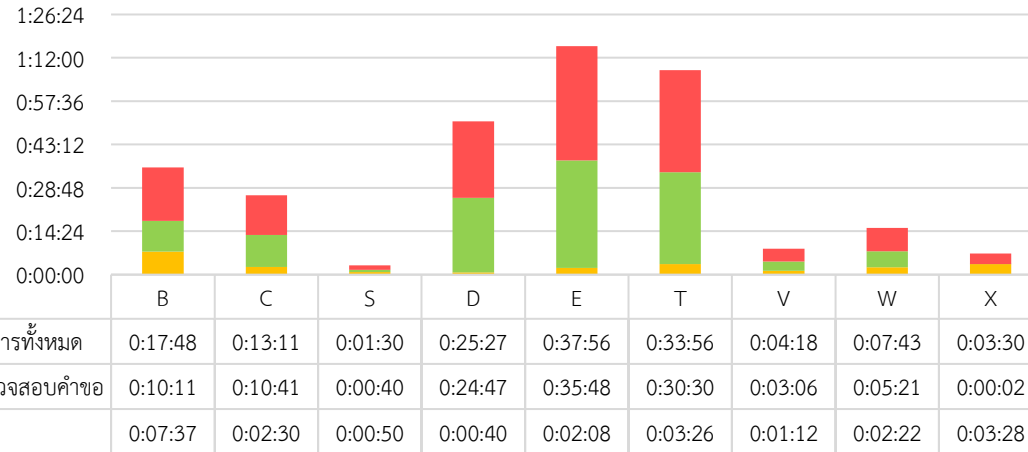
บัตรคิว I , J , P: มีระยะเวลาการเรียกคิว ,มีระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

ประเภทงาน	จำนวนคำขอ	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
(H) ปรึกษางานใบอนุญาตกองยา	247	0:07:51	0:15:02	0:22:53
(I) ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	301	0:20:37	0:23:16	0:43:53
(J) ปรึกษาสถานที่ผลิตนำเข้าอาหาร	174	0:11:48	0:30:26	0:42:14
(K) ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00
(N) ปรึกษาเครื่องสำอาง	144	0:02:38	0:44:24	0:47:02
(O) ปรึกษาวัตถุดิบอันตราย	64	0:02:15	1:42:50	1:45:05
(M) ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	21	0:00:00	0:00:00	0:00:00
(P) จัดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	83	0:25:00	0:48:28	1:13:28
(R) ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	280	0:06:55	0:16:54	0:23:49
(Y) ปรึกษาด้านอาหารและยา	49	0:04:13	0:00:01	0:04:14
รวม	1,363	0:08:08	0:28:08	0:36:16

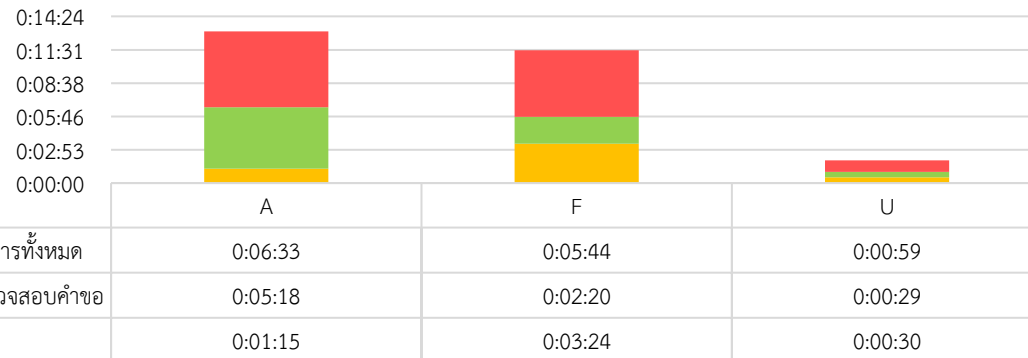
คิว M ไม่มีการเก็บสถิติการให้บริการ เนื่องจากเป็นการปรึกษาออนไลน์ ผ่านระบบ ZOOM

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กันยายน 2566

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขออนุญาต



สถิติระยะเวลาการให้บริการ รับเอกสารสำคัญ และการชำระเงิน



จากสถิติระยะเวลาการรอคอยการให้บริการ บัตรคิว D , E , T จะมีจำนวนการยื่นคำขอที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

บัตรคิว D , E , T : ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

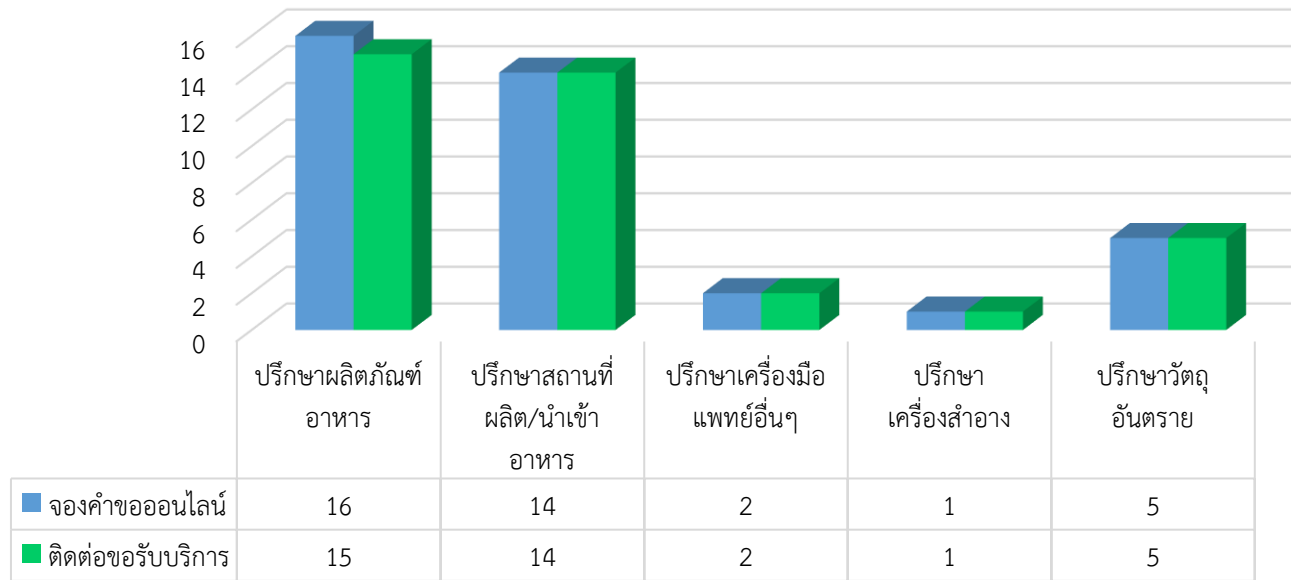
การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคำขอ	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลาการรวมที่ให้บริการทั้งหมด
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	1,957	0:07:37	0:10:11	0:17:48
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	733	0:02:30	0:10:41	0:13:11
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	942	0:00:50	0:00:40	0:01:30
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	120	0:00:40	0:24:47	0:25:27
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	119	0:02:08	0:35:48	0:37:56
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	275	0:03:26	0:30:30	0:33:56
V มอบอำนาจ LPI ด่านอาหารและยา	1,012	0:01:12	0:03:06	0:04:18
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	656	0:02:22	0:05:21	0:07:43
X ยื่น Cer เข้าระบบด่านอาหารและยา	448	0:03:28	0:00:02	0:03:30
รวม	6,262	0:24:13	2:01:06	2:25:19

ประเภทงาน	จำนวนคำขอ	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลาการรวมที่ให้บริการทั้งหมด
A รับเอกสารที่ร้องขอ	1,290	0:01:15	0:05:18	0:06:33
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย/Cer	1,957	0:07:37	0:10:11	0:17:48
U ชำระเงิน	733	0:02:30	0:10:41	0:13:11
รวม	3,304	0:05:09	0:08:07	0:13:16

สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน กันยายน 2566

สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)

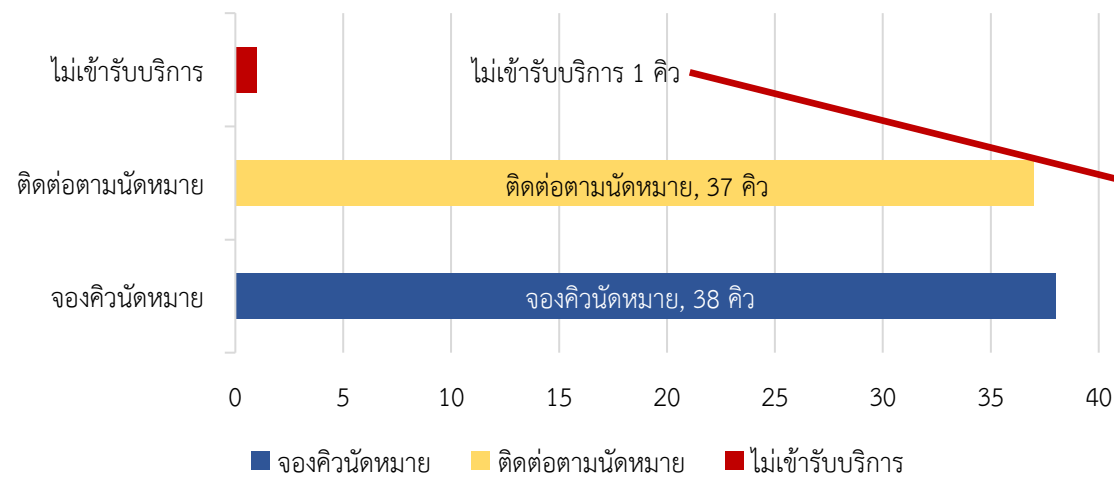


จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 38 ราย
- ติดต่อดำเนินการ จำนวน 37 ราย คิดเป็น 97.36%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 1 ราย คิดเป็น 2.63%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อดำเนินการ	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	16	15	1
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	14	14	0
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	2	2	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	1	1	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	5	5	0
รวม	38	37	1

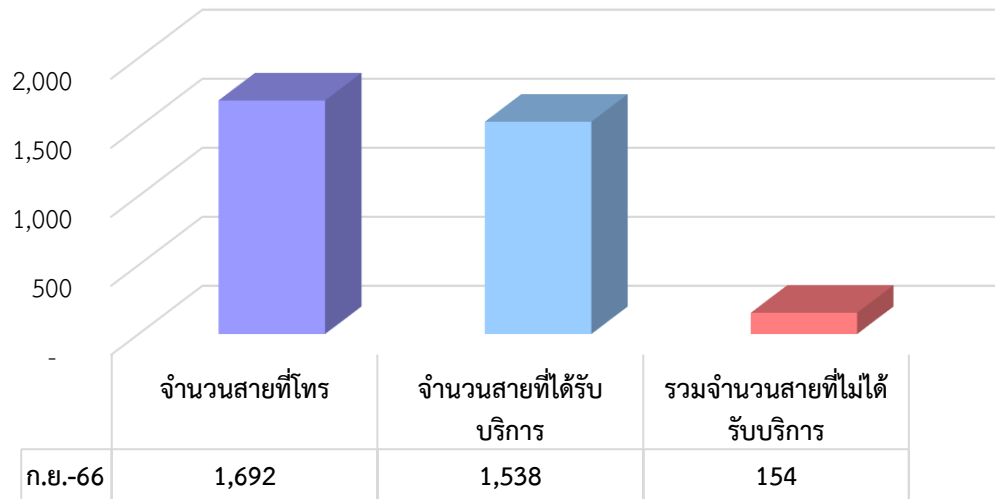
เปรียบเทียบการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย



ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก
- ยกเลิกนัดหมาย 1 ราย

สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3) ประจำเดือน กันยายน 2566

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3)

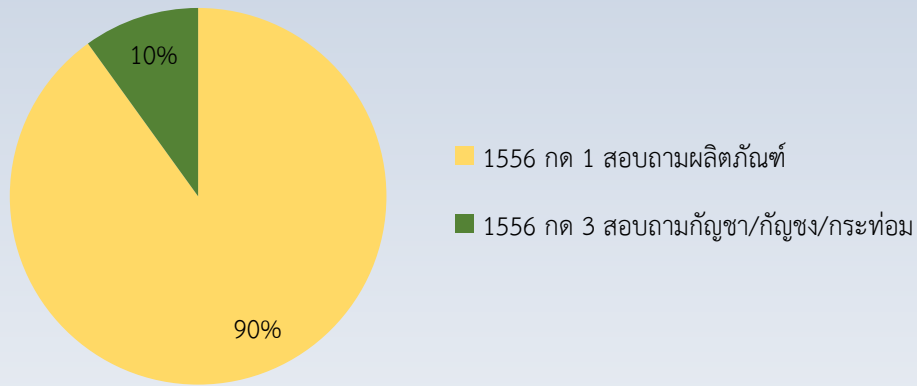


กอง สนบ. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ให้บริการข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับสาย Call Center 1556 ซึ่งปัจจุบัน ได้มีการแบ่งจำนวน 5 คู่สาย ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์
- กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม

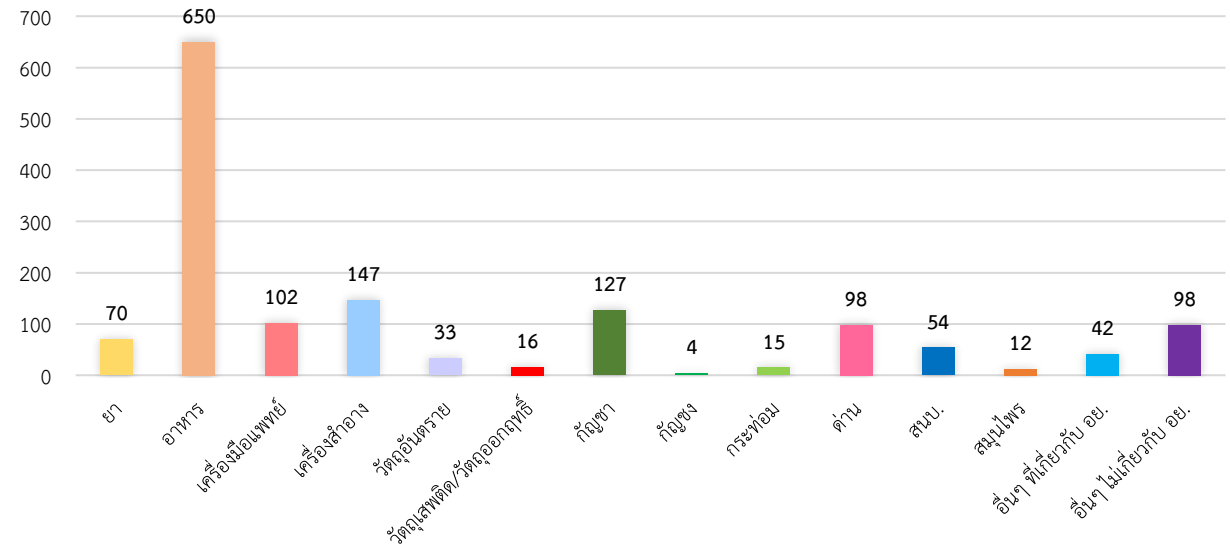
จำนวนสายที่ได้รับบริการ				จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ	จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
ก.ย.2566	1,692	1,538	90.90	154	9.10

แผนภูมิ สถิติสายที่ได้รับให้บริการของ Call Center 1556 กต 1 และ กต 3



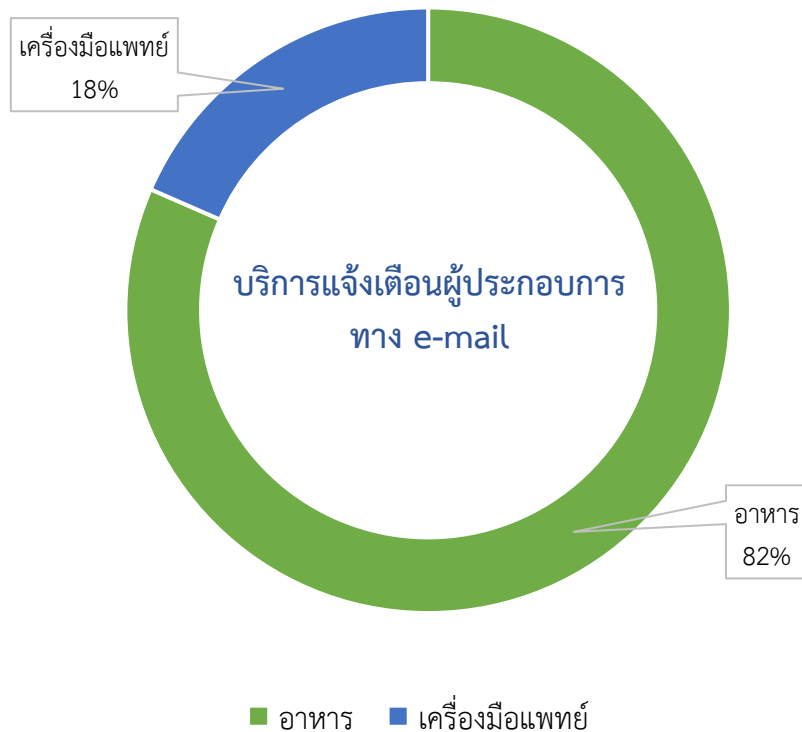
กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 1,322 สาย
 กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม จำนวน 146 สาย

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
ณ OSSC ประจำเดือน กันยายน 2566

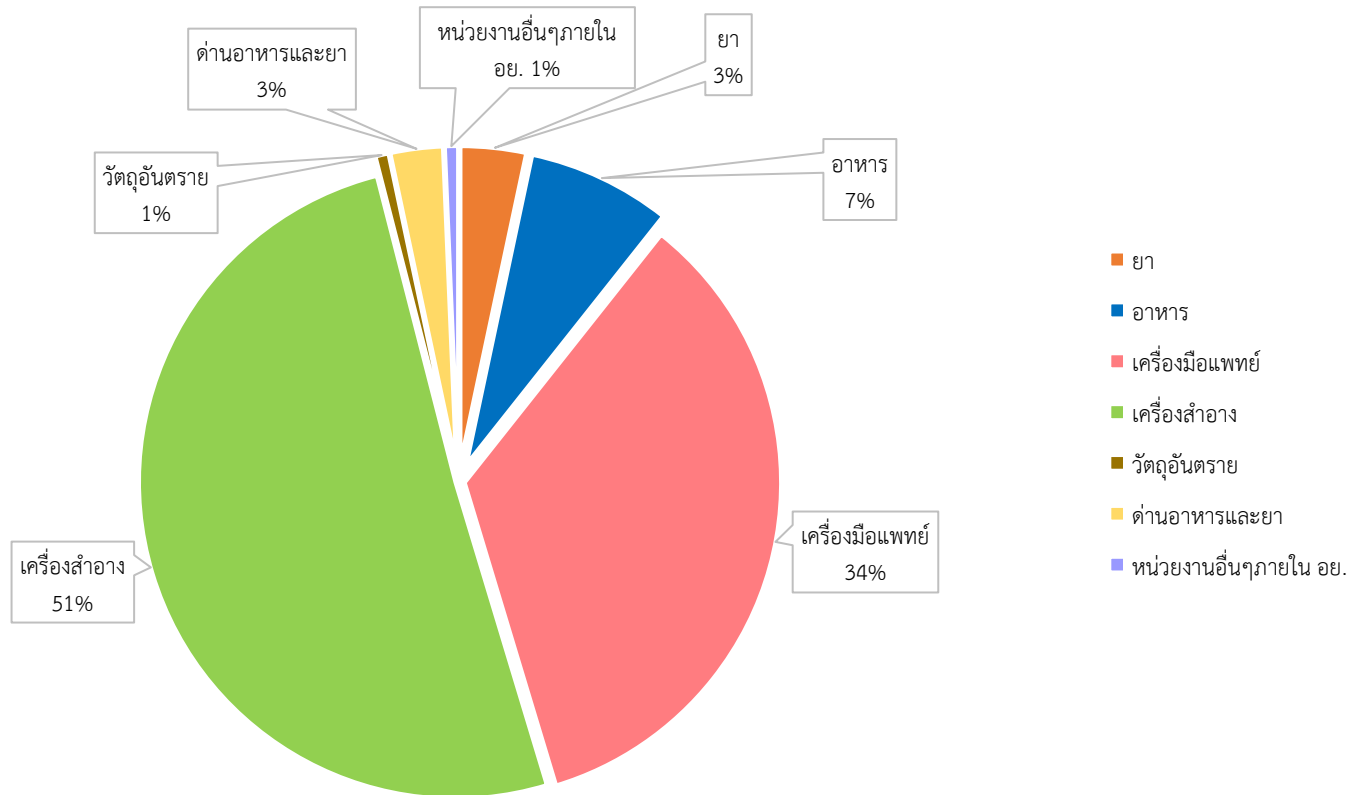


ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
อาหาร		
- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	512	24
- เปิดสิทธิใช้งานระบบ E-Submission	345	17
รวม	857	41
เครื่องมือแพทย์		
- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	48	2
- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	42	2
- การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์		
- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	104	5
รวม	194	9
รวมเงินทั้งสิ้น	1,051	50

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน กันยายน 2566 รวมจำนวน 1,051 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 50 การแจ้งเตือน / 21 วันทำการ

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ณ OSSC
เดือน กันยายน 2566



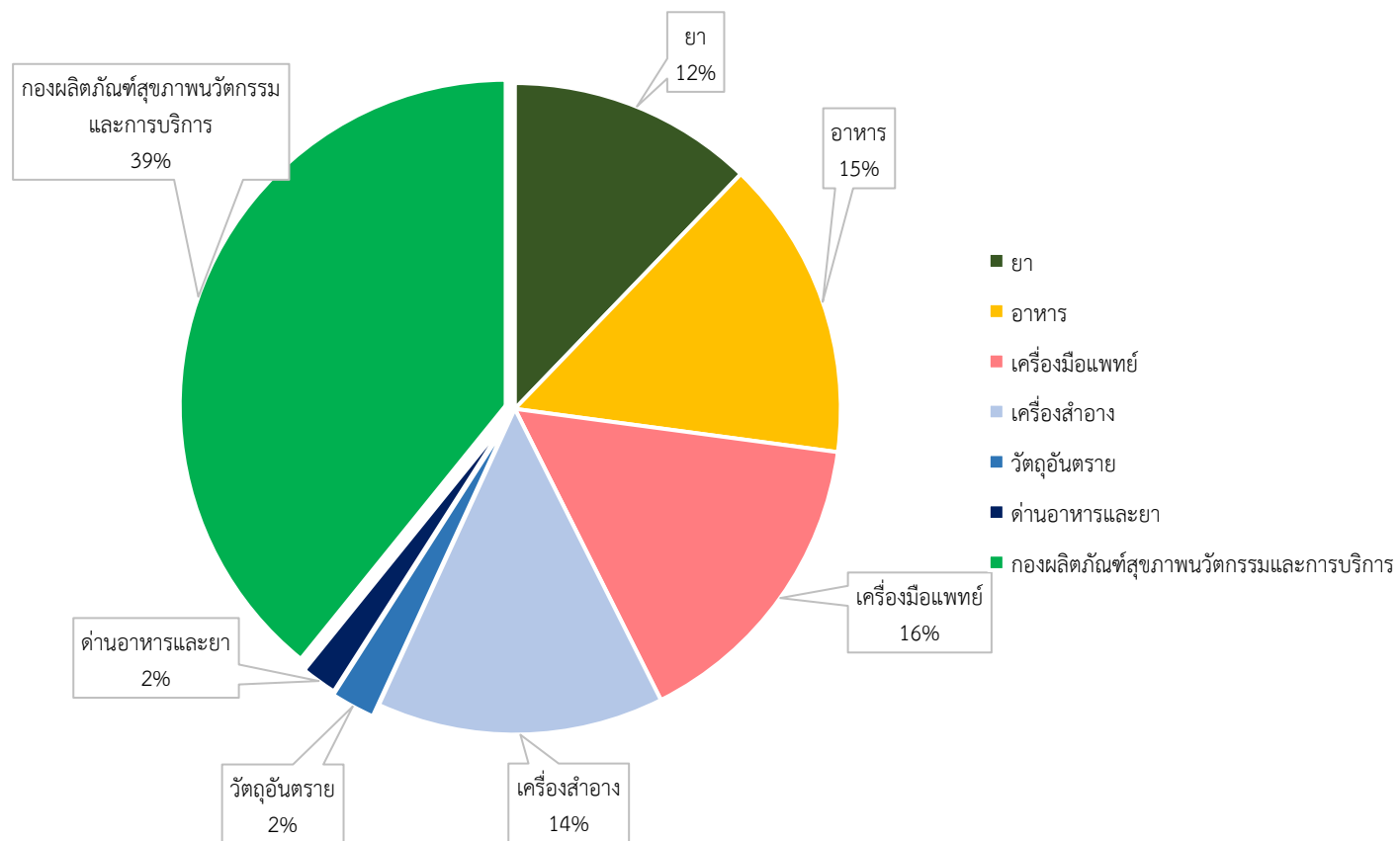
ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา	5	≤1
อาหาร	11	≤1
เครื่องมือแพทย์	52	2
เครื่องสำอาง	76	4
วัตถุอันตราย	1	≤1
ด้านอาหารและยา	4	≤1
หน่วยงานอื่นๆ ภายใน	1	≤1
รวมทั้งสิ้น	150	7

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

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน กันยายน 2566 รวมจำนวน 150 คำถามโดยเฉลี่ยคำถาม 7 คำถาม/วัน

เดือน กันยายน 2566 (21 วันทำการ)

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน กันยายน 2566

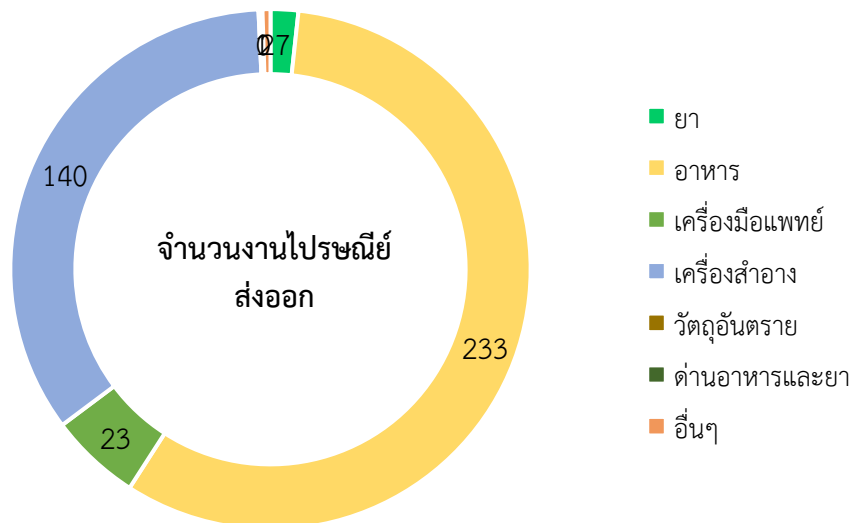
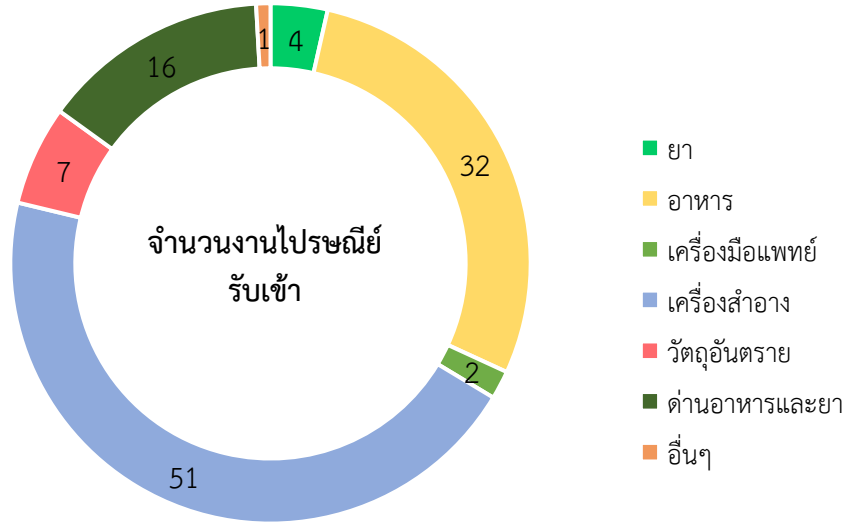


ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวนคำถาม	เฉลี่ย/วัน
ยา	89	4
อาหาร	109	5
เครื่องมือแพทย์	113	5
เครื่องสำอาง	104	5
วัตถุดิบทราย	16	≤1
ด้านอาหารและยา	13	≤1
โรงงานผลิตผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ	251	12
รวมทั้งสิ้น	689	33

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

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line @OSSC_FDA ประจำเดือน กันยายน 2566 รวมจำนวน 689 คำถาม เฉลี่ย 33 คำถาม/วัน

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน กันยายน 2566

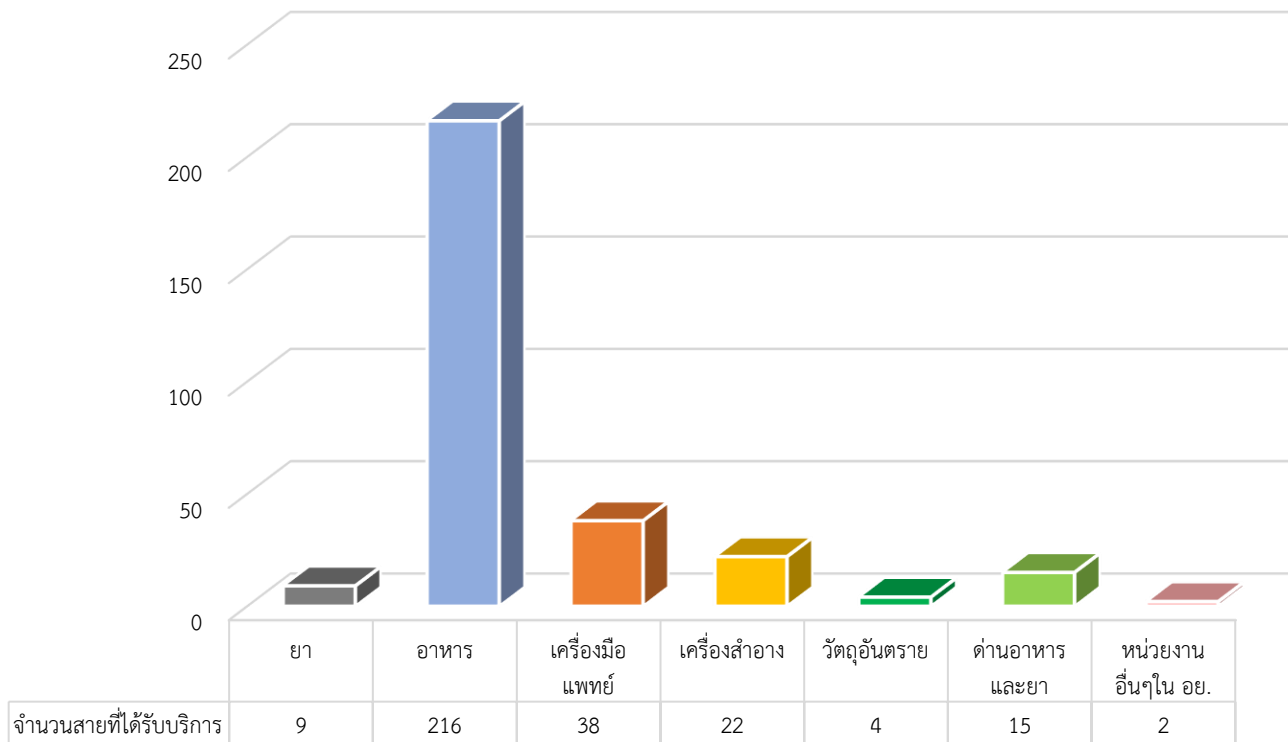


หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	4	7	11
อาหาร	32	233	265
เครื่องมือแพทย์	2	23	25
เครื่องสำอาง	51	140	191
วัตถุอันตราย	7	1	8
ด้านอาหารและยา	16	0	16
อื่นๆ	1	2	3
รวมทั้งสิ้น	113	406	519

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน กันยายน 2566 รวมจำนวน 519 ฉบับ เฉลี่ย 24 ฉบับ/วัน โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 113 ฉบับ เฉลี่ย 5 ฉบับ/วัน
- ปณ.ส่งออก จำนวน 406 ฉบับ เฉลี่ย 19 ฉบับ/วัน

สถิติการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC
ประจำเดือน กันยายน 2566



หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	เฉลี่ย/วัน
ยา	9	≤1
อาหาร	216	12
เครื่องมือแพทย์	38	3
เครื่องสำอาง	22	2
วัตถุอันตราย	4	≤1
ด้านอาหารและยา	15	1
สนบ.	0	0
หน่วยงานอื่นๆ ใน อย.	2	≤1
ไม่เกี่ยวข้องกับ อย.	0	0
รวมทั้งสิ้น	441	21

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน กันยายน 2566 รวมทั้งสิ้น 441 สายที่ได้รับบริการ

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ