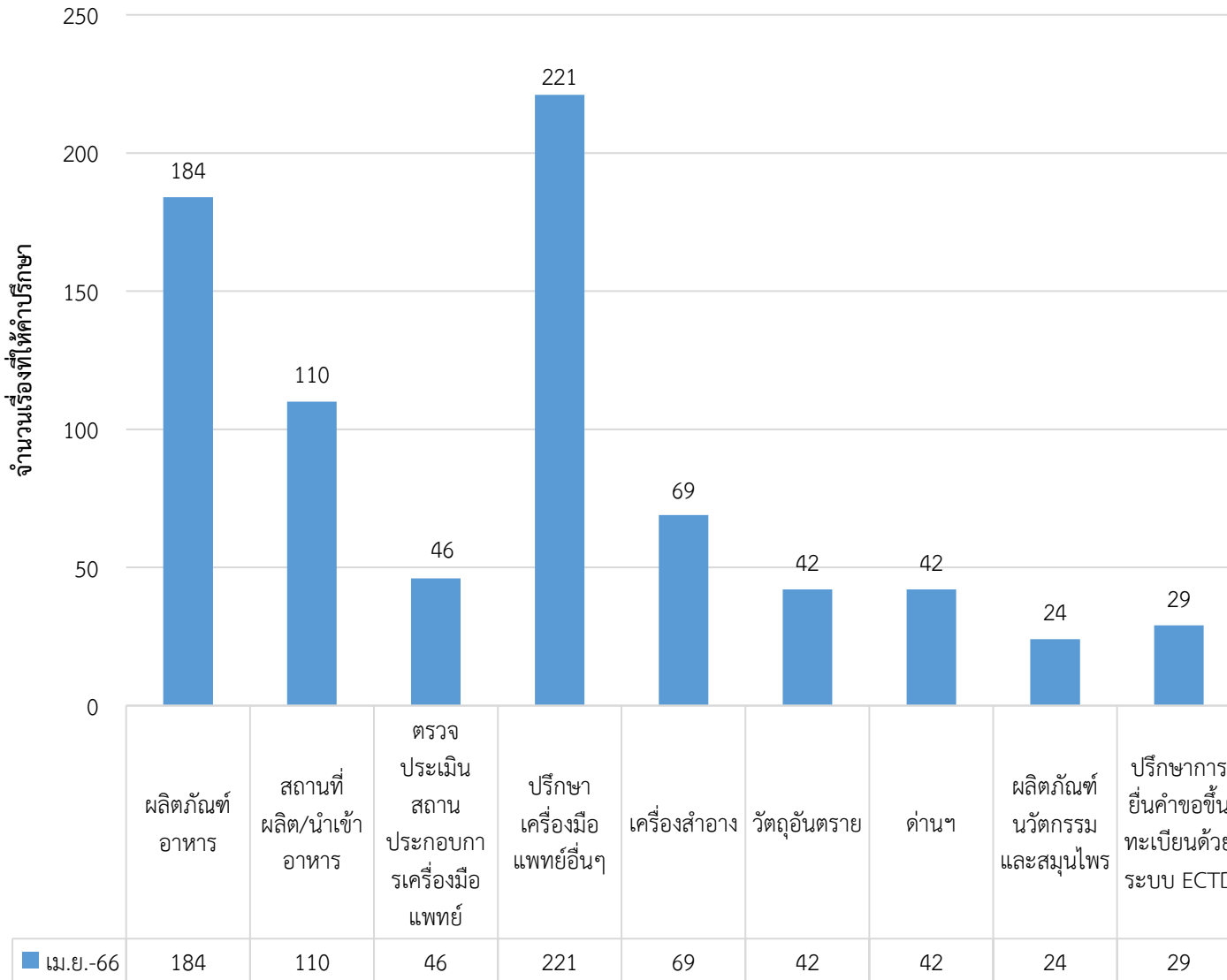


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน เมษายน 2566

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน เมษายน 2566

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน เมษายน 2566 รวม 767 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

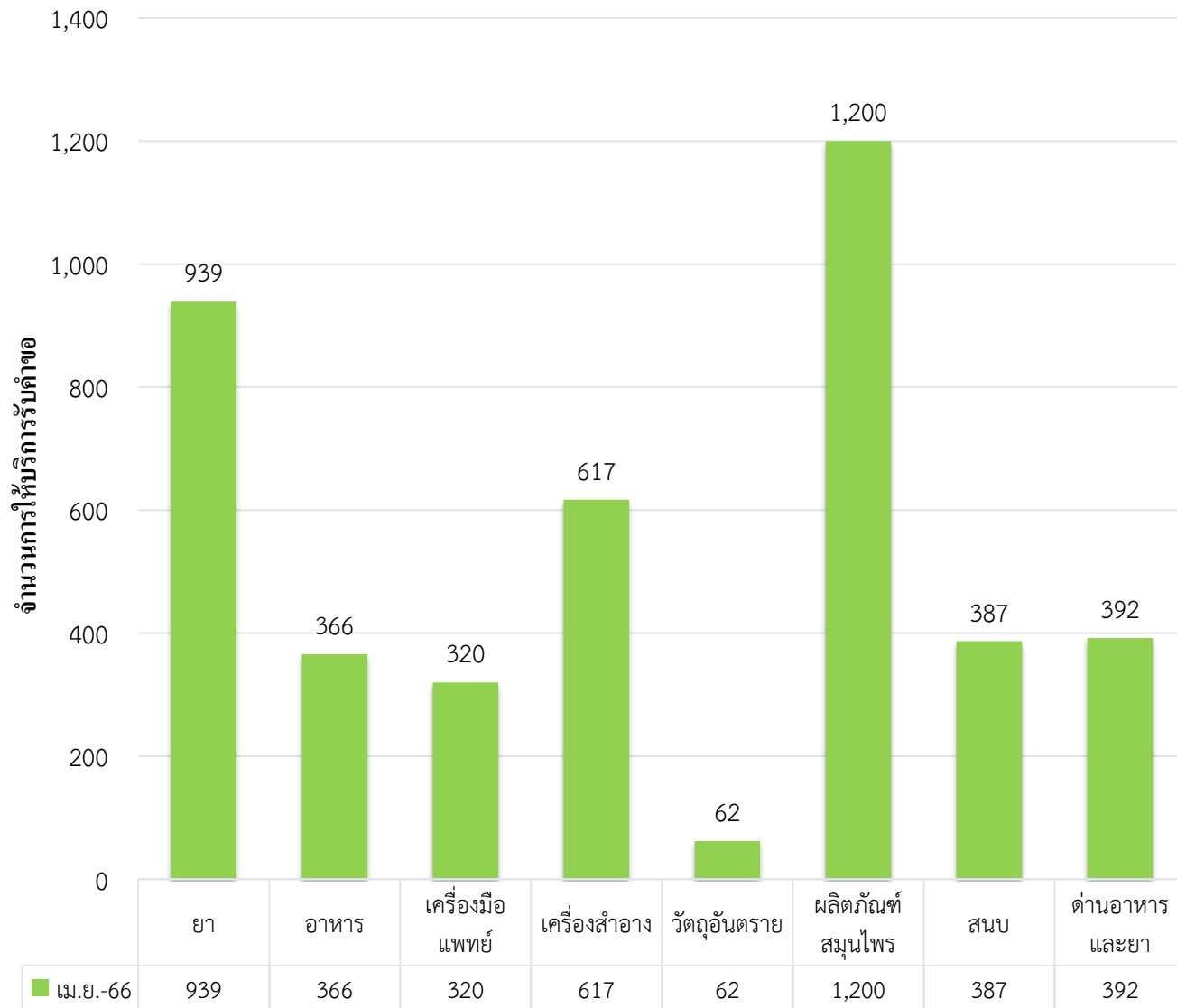
ระหว่างเดือน มีนาคม และเดือน เมษายน 2566

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน เมษายน 2566 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน มีนาคม 2566 จำนวน 333 เรื่อง คิดเป็น 30.27%

ประเภทงาน	มีนาคม 2566	เมษายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
prüfung ผลิตภัณฑ์อาหาร	209	184	ลดลง 11.96%
prüfung สถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	159	110	ลดลง 30.82%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	54	46	ลดลง 14.81%
prüfung เครื่องมือแพทย์อื่นๆ	406	221	ลดลง 45.57%
prüfung เครื่องสำอาง	94	69	ลดลง 26.60%
prüfung วัตถุอันตราย	44	42	ลดลง 4.55%
prüfung ด้านๆ	51	42	ลดลง 17.65%
prüfung ผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	36	24	ลดลง 33.33%
ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ ECTD	47	29	ลดลง 38.30%
รวม	1,100	767	ลดลง 30.27%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน เมษายน 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน เมษายน 2566 รวม 4,283 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน มีนาคม และเดือน เมษายน 2566

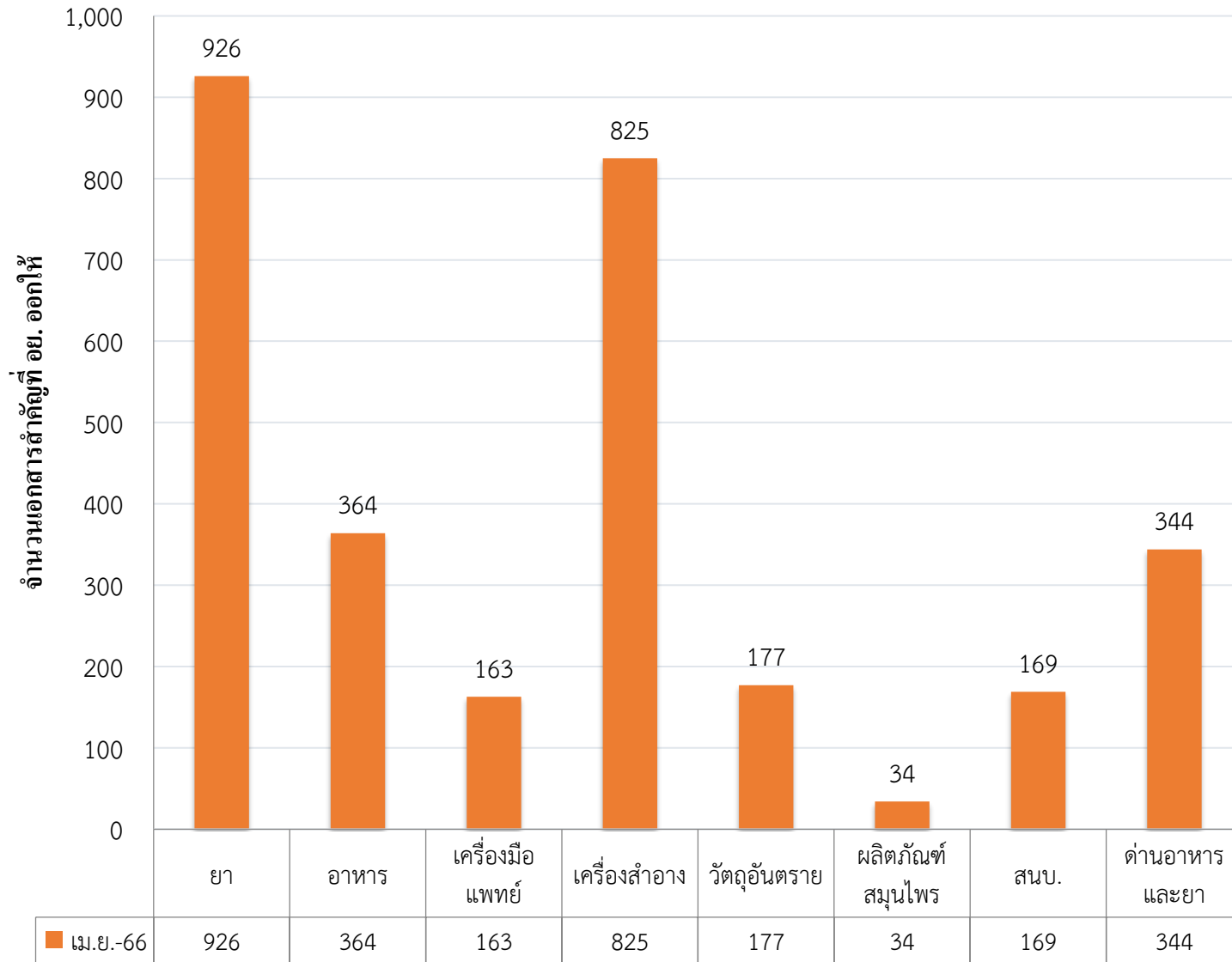
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน เมษายน 2566 มีปริมาณ **ลดลง** จากเดือน มีนาคม 2566 จำนวน 1,395 คำขอ คิดเป็น **24.57%** โดยมีข้อสังเกตดังนี้

- จำนวนวันทำการเดือนเมษายน น้อยกว่า เดือน มีนาคม 2566 จำนวน 6 วันทำการ
- กongsานอาหารและยา ลดลง 302 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 43.52% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบสารสนเทศด้านอาหารและยา License per Invoice
- กongsว. ด้านวัตถุอันตราย ลดลง 41 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 39.81% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับผู้ขออนุญาต (หนังสือมอบอำนาจ)

หน่วยงาน	มีนาคม 2566	เมษายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,341	939	ลดลง 29.98 %
อาหาร	572	366	ลดลง 36.01 %
เครื่องมือแพทย์	458	320	ลดลง 30.13 %
เครื่องสำอาง	972	617	ลดลง 36.52 %
วัตถุอันตราย	103	62	ลดลง 39.81 %
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	1,096	1,200	เพิ่มขึ้น 9.49 %
สนับ.	442	387	ลดลง 12.44 %
ด้านอาหารและยา	694	392	ลดลง 43.52 %
รวม	5,678	4,283	ลดลง 24.57%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน เมษายน 2566 รวม 3,002 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

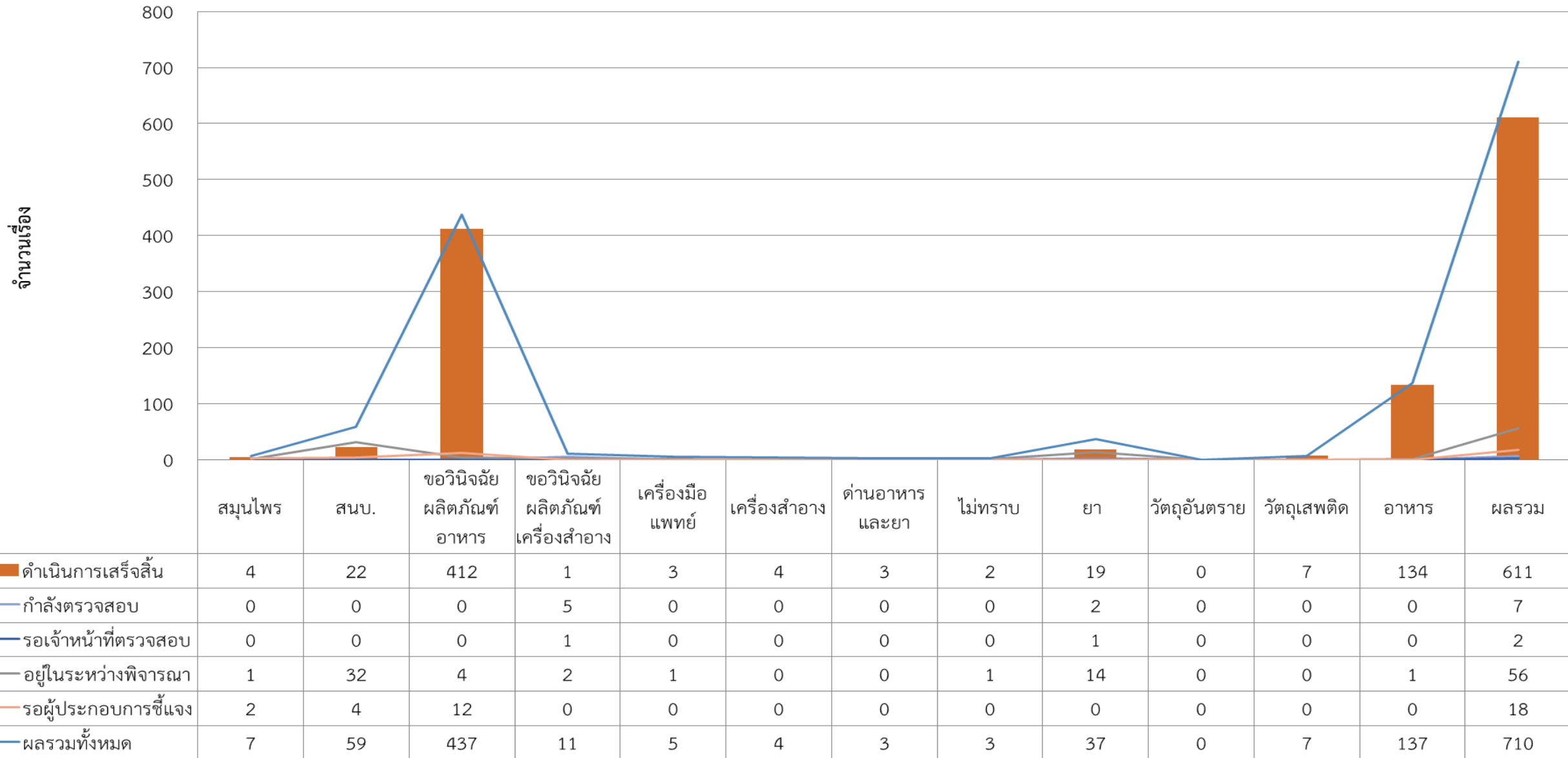
ระหว่างเดือน มีนาคม และเดือน เมษายน 2566

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน เมษายน 2566 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน มีนาคม 2566 จำนวน 1,768 เรื่อง คิดเป็น 37.06%

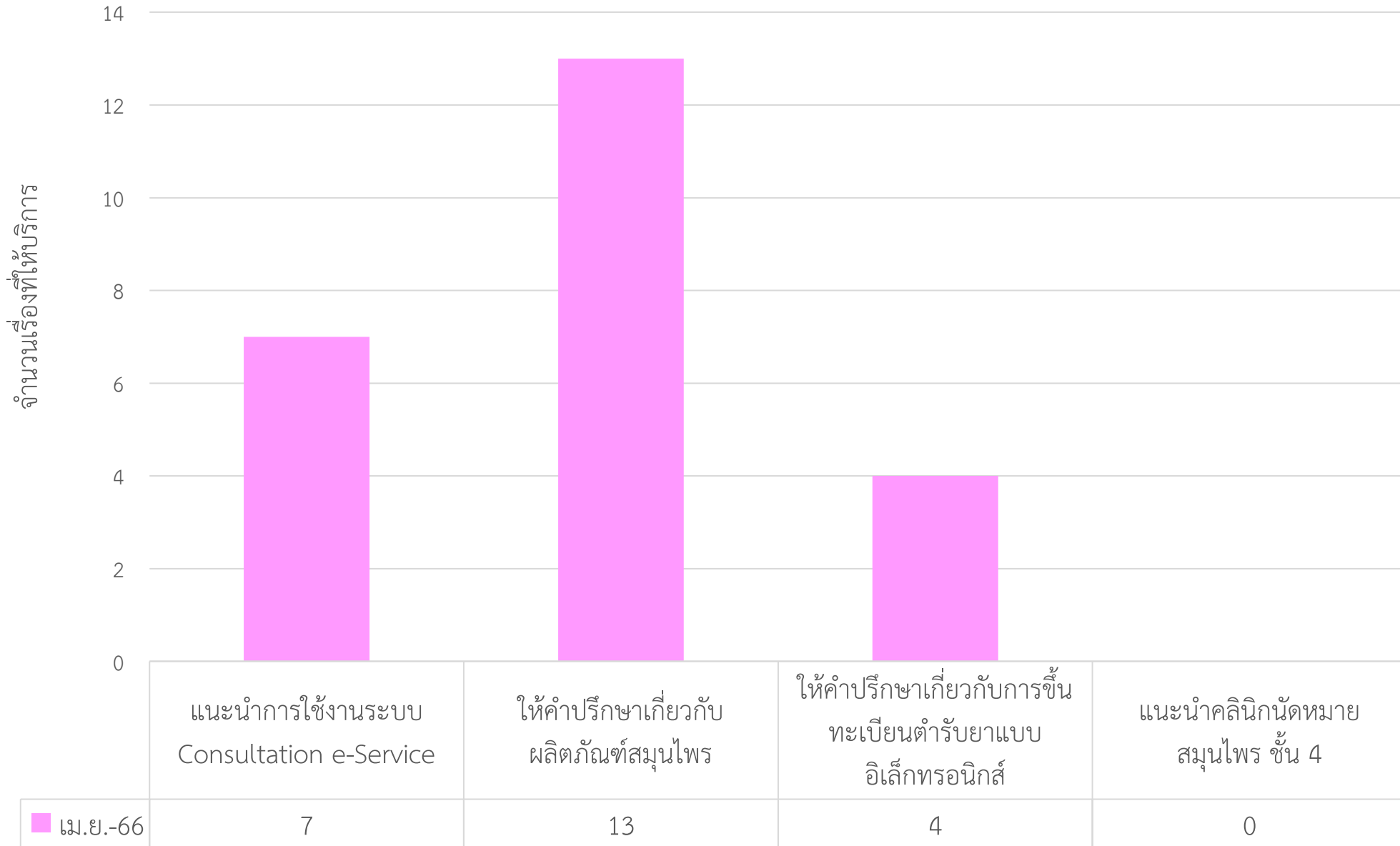
หน่วยงาน	มีนาคม 2566	เมษายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,390	926	ลดลง 33.38 %
อาหาร	622	364	ลดลง 41.48 %
เครื่องมือแพทย์	370	163	ลดลง 55.95 %
เครื่องสำอาง	1,193	825	ลดลง 30.85 %
วัตถุอันตราย	283	177	ลดลง 37.46 %
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	68	34	ลดลง 50.00 %
สนบ.	240	169	ลดลง 29.58 %
ด้านอาหารและยา	604	344	ลดลง 43.05 %
รวม	4,770	3,002	ลดลง 37.06 %

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน เมษายน 2566

ตั้งแต่วันที่ 3-28 เมษายน 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 710 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



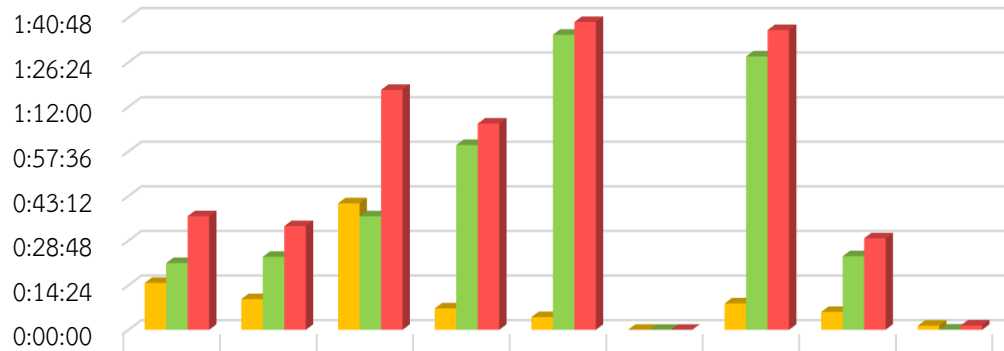
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน เมษายน 2566



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
24 เรื่อง**

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน เมษายน 2566

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:15:08	0:09:54	0:40:50	0:06:55	0:04:06	0:00:00	0:08:31	0:05:46	0:01:19
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:21:33	0:23:35	0:36:38	0:59:40	1:35:16	0:00:00	1:28:16	0:23:46	0:00:04
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:36:41	0:33:29	1:17:28	1:06:35	1:39:22	0:00:00	1:36:47	0:29:32	0:01:23

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคิว มีนาคม 2566	จำนวนคิว เมษายน 2566
I ปรึกษาอาหาร	243	213
J ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	191	122
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	47	29
N ปรึกษาเครื่องสำอาง	96	72
O ปรึกษาวัตถุอันตราย	52	45
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	36	24
P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	54	46
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	408	222
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	51	42
รวม	1,178	815

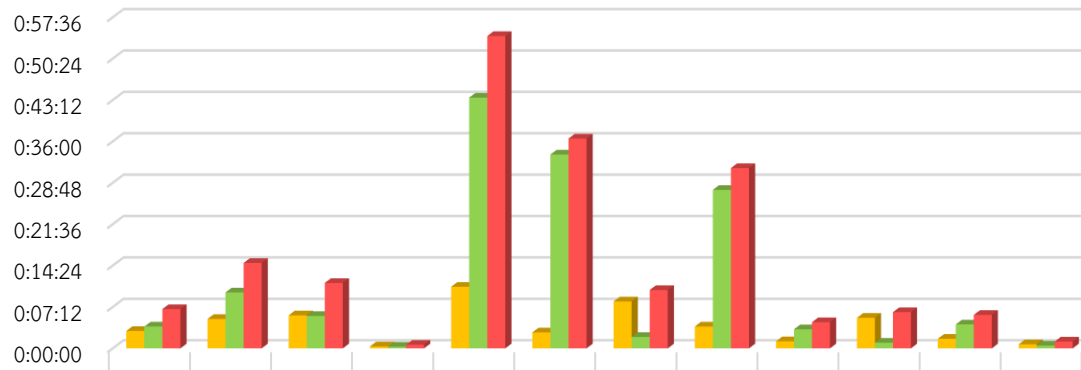
ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
I ปรึกษาอาหาร	0:15:08	0:21:33	0:36:41
J ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	0:09:54	0:23:35	0:33:29
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	0:40:50	0:36:38	1:17:28
N ปรึกษาเครื่องสำอาง	0:06:55	0:59:40	1:06:35
O ปรึกษาวัตถุอันตราย	0:04:06	1:35:16	1:39:22
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:08:31	1:28:16	1:36:47
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:05:46	0:23:46	0:29:32
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:01:19	0:00:04	0:01:23

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

บัตรคิว I, K : มีระยะเวลาการรอเรียกคิว ,ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที
บัตรคิว J, N, O, P, R : มีระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

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

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



	A	B	C	S	D	E	F	T	V	W	X	U
ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:03:02	0:05:07	0:05:45	0:00:20	0:10:43	0:02:47	0:08:10	0:03:48	0:01:14	0:05:19	0:01:40	0:00:43
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:03:48	0:09:44	0:05:38	0:00:18	0:43:37	0:33:43	0:01:59	0:27:34	0:03:19	0:00:59	0:04:10	0:00:29
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:06:50	0:14:51	0:11:23	0:00:38	0:54:20	0:36:30	0:10:09	0:31:22	0:04:33	0:06:18	0:05:50	0:01:12

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
A รับเอกสารที่ร้องขอ	0:03:02	0:03:48	0:06:50
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	0:05:07	0:09:44	0:14:51
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	0:05:45	0:05:38	0:11:23
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:00:20	0:00:18	0:00:38
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	0:10:43	0:43:37	0:54:20
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	0:02:47	0:33:43	0:36:30
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย/Cer	0:08:10	0:01:59	0:10:09
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	0:03:48	0:27:34	0:31:22
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	0:01:14	0:03:19	0:04:33
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	0:05:19	0:00:59	0:06:18
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	0:01:40	0:04:10	0:05:50
U ชำระเงิน	0:00:43	0:00:29	0:01:12

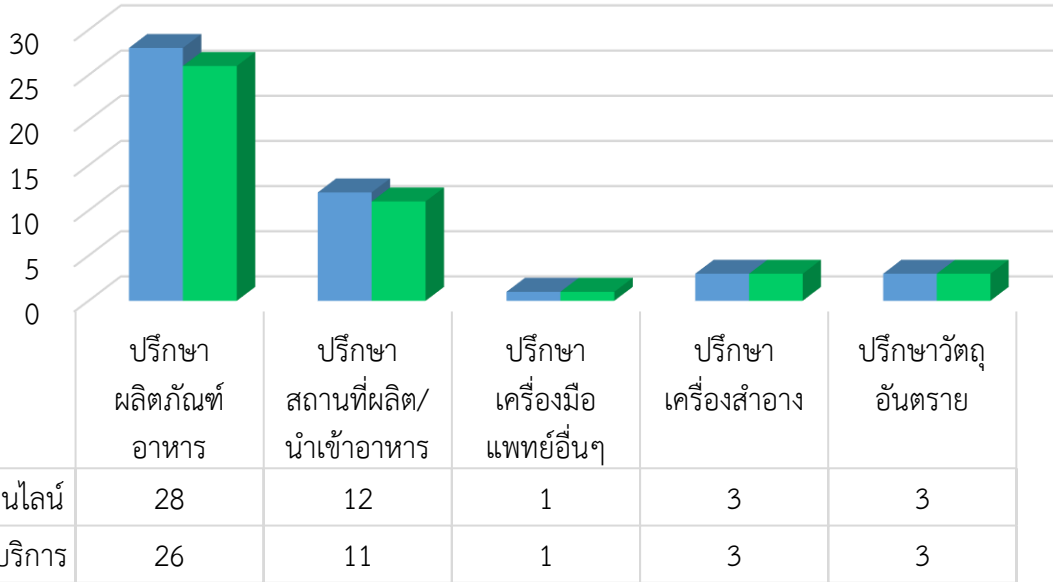
การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคำขอ มีนาคม 2566	จำนวนคำขอ เมษายน 2566
A รับเอกสารที่ร้องขอ	2,178	1,355
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	2,490	2,105
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	1,078	577
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	1,124	791
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	752	553
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	158	99
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย/Cer	397	300
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	322	259
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	627	346
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	840	490
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	90	48
U ชำระเงิน	1,964	1,557
รวม	12,020	8,480

จากสถิติระยะเวลาการรอคอยการให้บริการ บัตรคิว D , E , T จะมีจำนวนการยื่นคำขอที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

บัตรคิว D , E , T : มีระยะเวลารอเรียกคิว ,ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

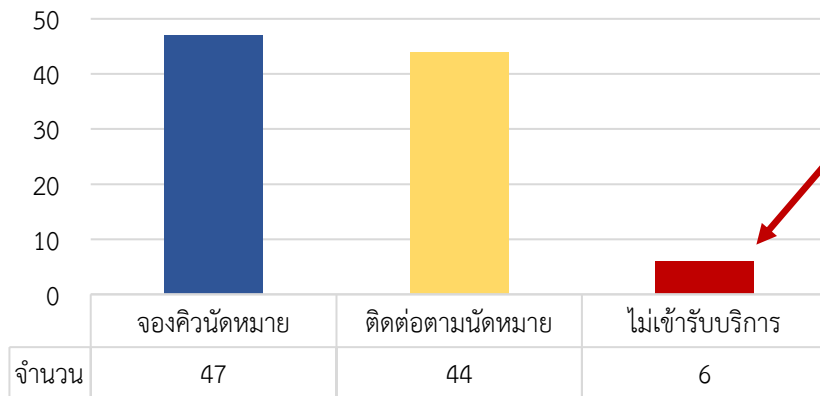
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)



จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 47 ราย
- ติดต่อดำเนินการตามนัดหมาย จำนวน 44 ราย คิดเป็น 93.62%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 3 ราย คิดเป็น 6.38%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อดำเนินการตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	28	26	2
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	12	11	1
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	1	1	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	3	3	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	3	3	0
รวม	47	44	3

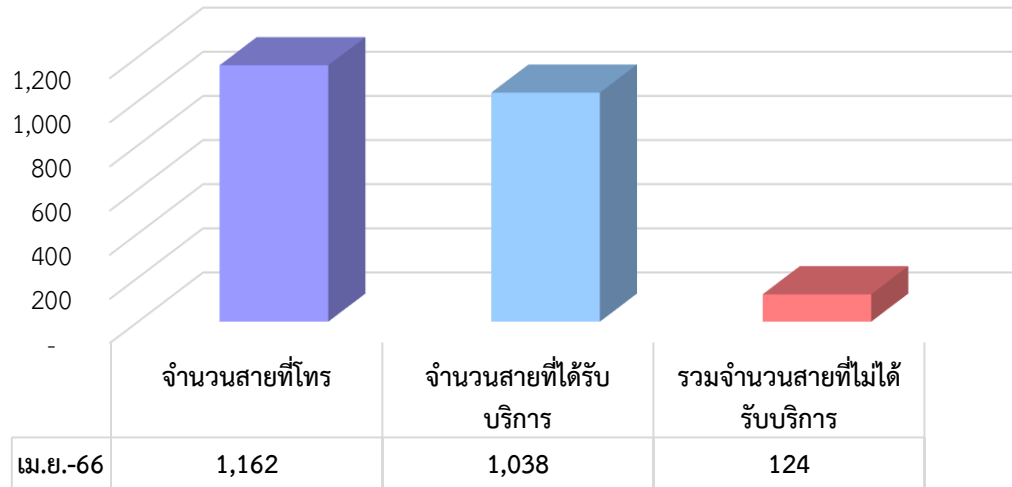


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 3 ราย

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

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



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
เม.ย.-66	1,162	1,038	89.33

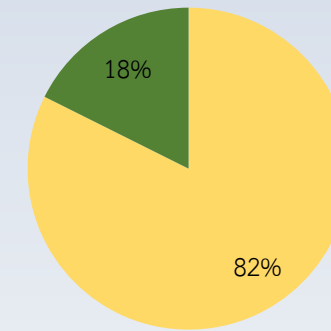
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
124	10.67

กอง สนบ. ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ให้บริการข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการรับสาย Call Center 1556 ซึ่งปัจจุบัน ได้มีการแบ่งจำนวนคู่สาย ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

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

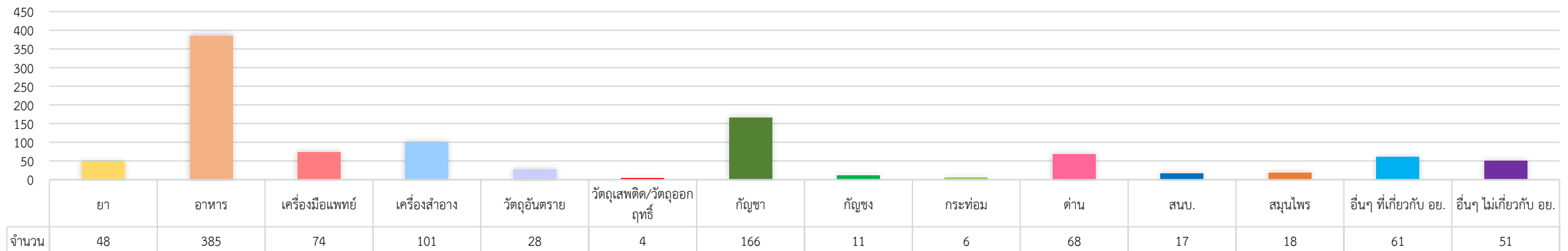
แผนภูมิ สถิติสายที่ได้รับให้บริการของ Call Center 1556 กต 1 และ กต 3



- 1556 กต 1 สอบถามผลิตภัณฑ์
- 1556 กต 3 สอบถามกัญชา/กัญชง/กระท่อม

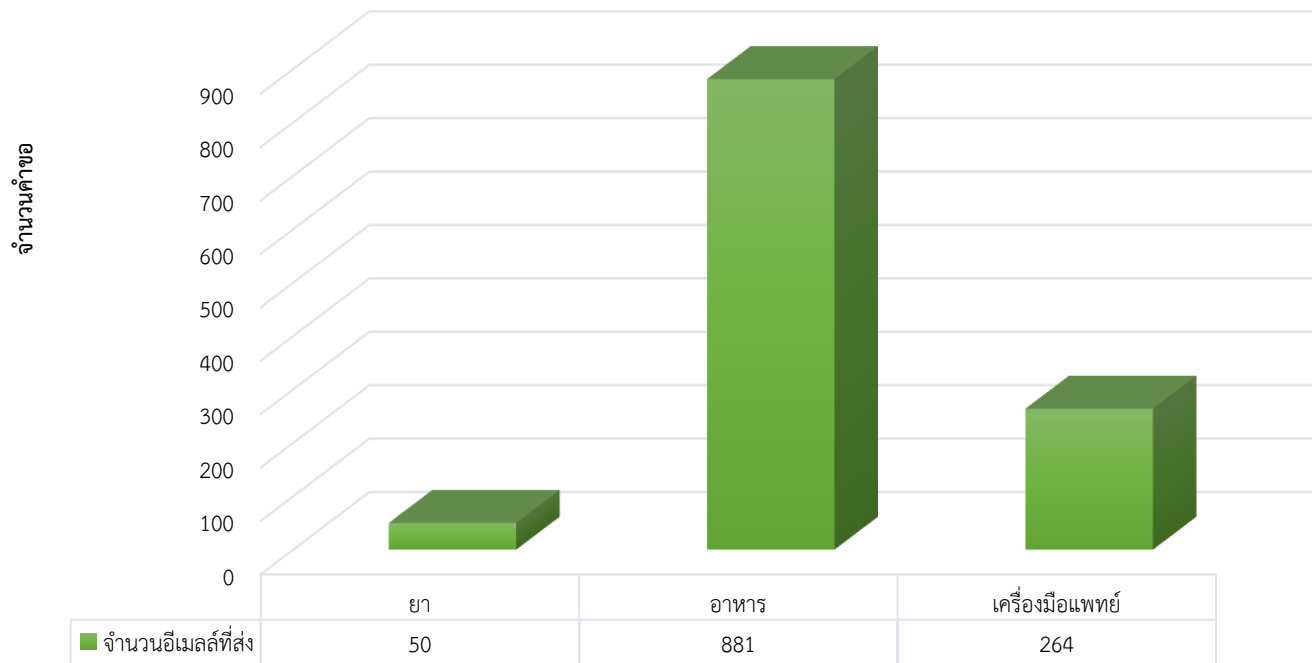
กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 855 สาย
 กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม จำนวน 183 สาย

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

แผนภูมิแสดง : สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ OSSC ประจำเดือน เมษายน 2566

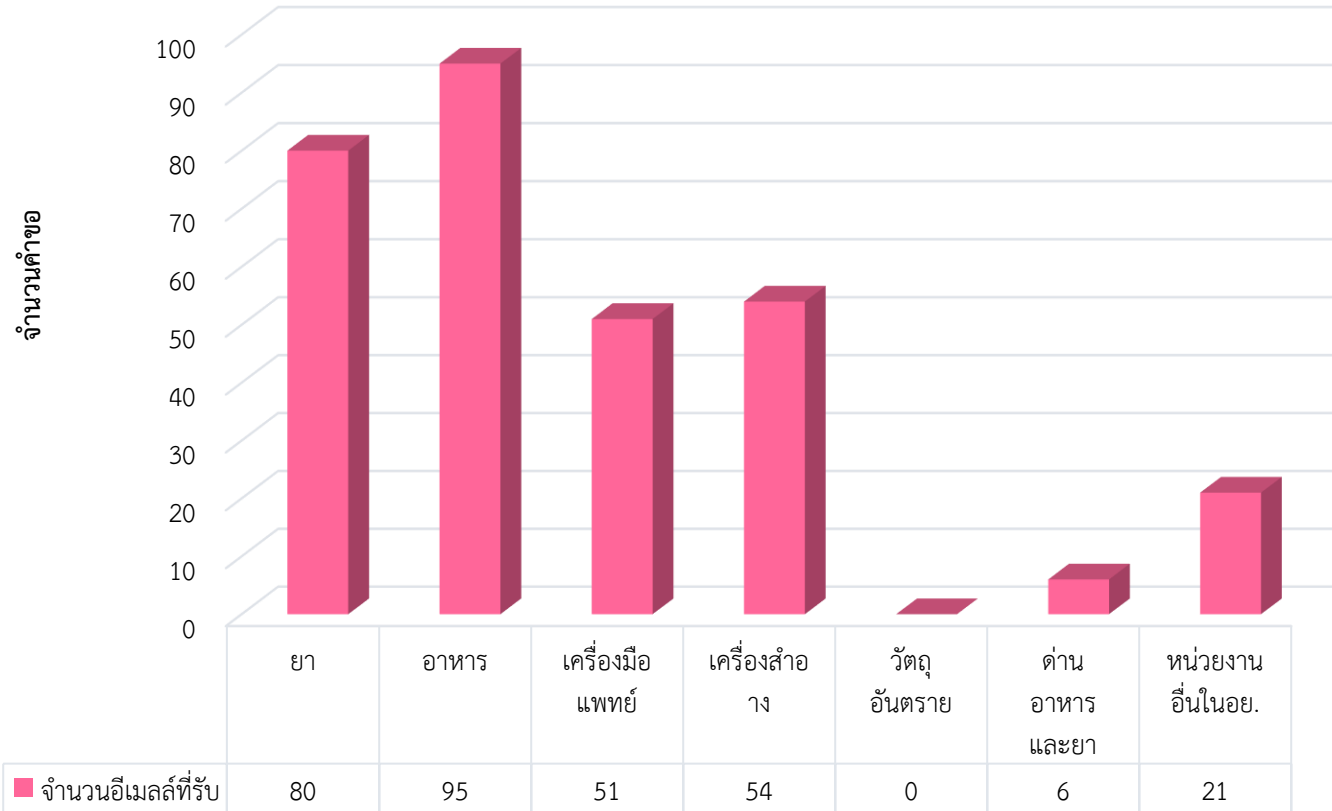


จากรายงานด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน เมษายน 2566 จำนวน 1,195 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 74 การแจ้งเตือน /วัน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ยต่อวัน
ยา			
1	- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	50	3
	รวม	50	3
อาหาร			
1	- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	515	32
2	- เปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ E-Submission	366	23
3	- การขอแก้ไขรายการที่ได้รับอนุญาตผลิตภัณฑ์วัตถุเจือปนอาหาร (อ.19, สบ.4)	0	0
	รวม	881	55
เครื่องมือแพทย์			
1	- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	76	5
2	- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ - การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	40	2
3	- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	148	9
	รวม	264	16
	รวมทั้งหมด	1,195	74

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง e-mail ประจำเดือน เมษายน 2566

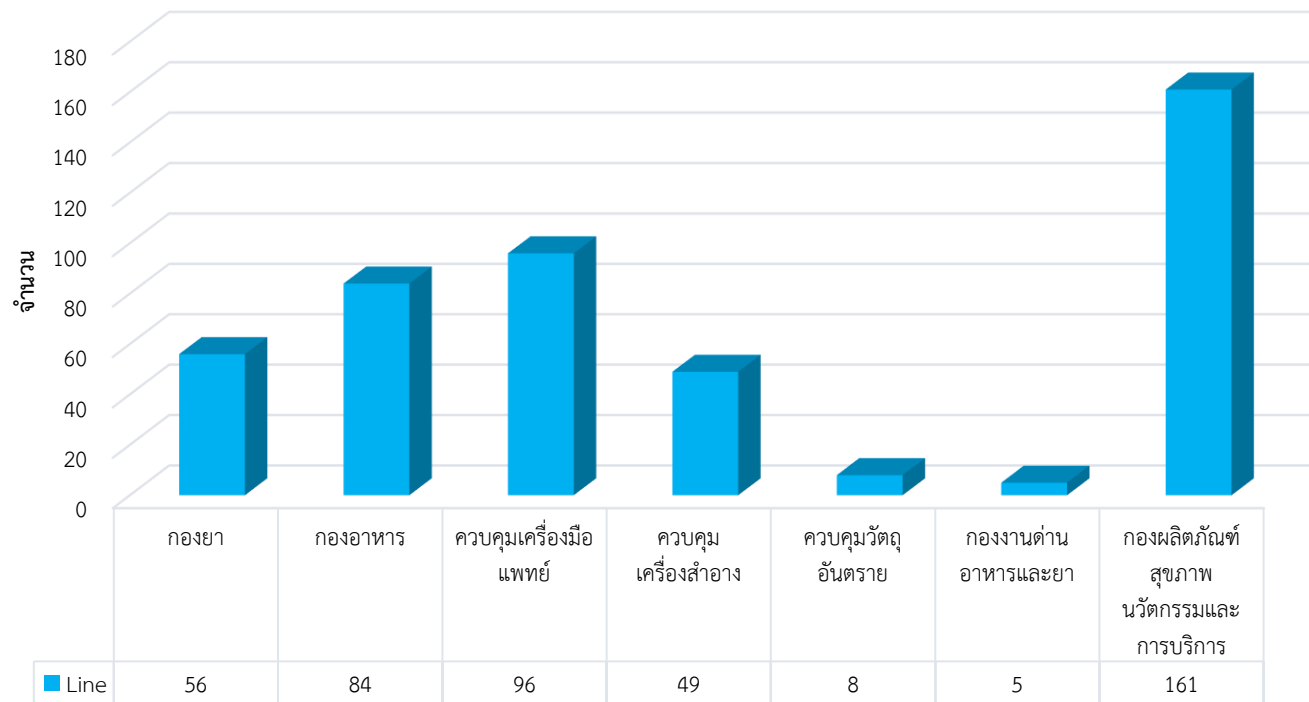


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน เมษายน 2566 รวมจำนวน 307 คำถามโดยเฉลี่ย คำถาม 18 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา	80	5
อาหาร	95	6
เครื่องมือแพทย์	51	3
เครื่องสำอาง	54	3
วัตถุอันตราย	0	0
ด้านอาหารและยา	6	0
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ	21	1
รวมทั้งสิ้น	307	18

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน เมษายน 2566

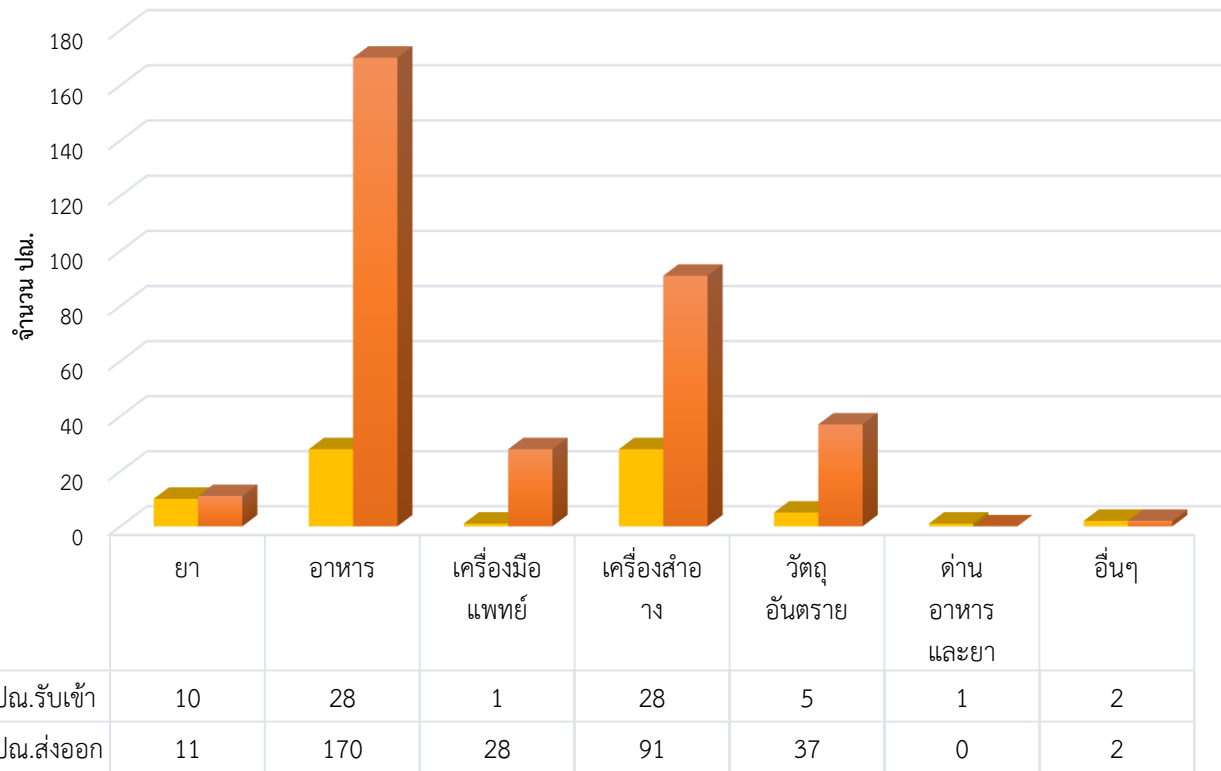


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทางLine ประจำเดือน เมษายน 2566 รวมจำนวน 459คำถาม คิดเป็น 28 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	คิดเป็น
ยา	56	4
อาหาร	84	5
เครื่องมือแพทย์	96	6
เครื่องสำอาง	49	3
วัตถุอันตราย	8	1
กองงานด้านอาหารและยา	5	0
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรม และการบริการ	161	10
รวมทั้งสิ้น	459	28

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

สถิติการรับ-ส่งเรื่องผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน เมษายน 2566

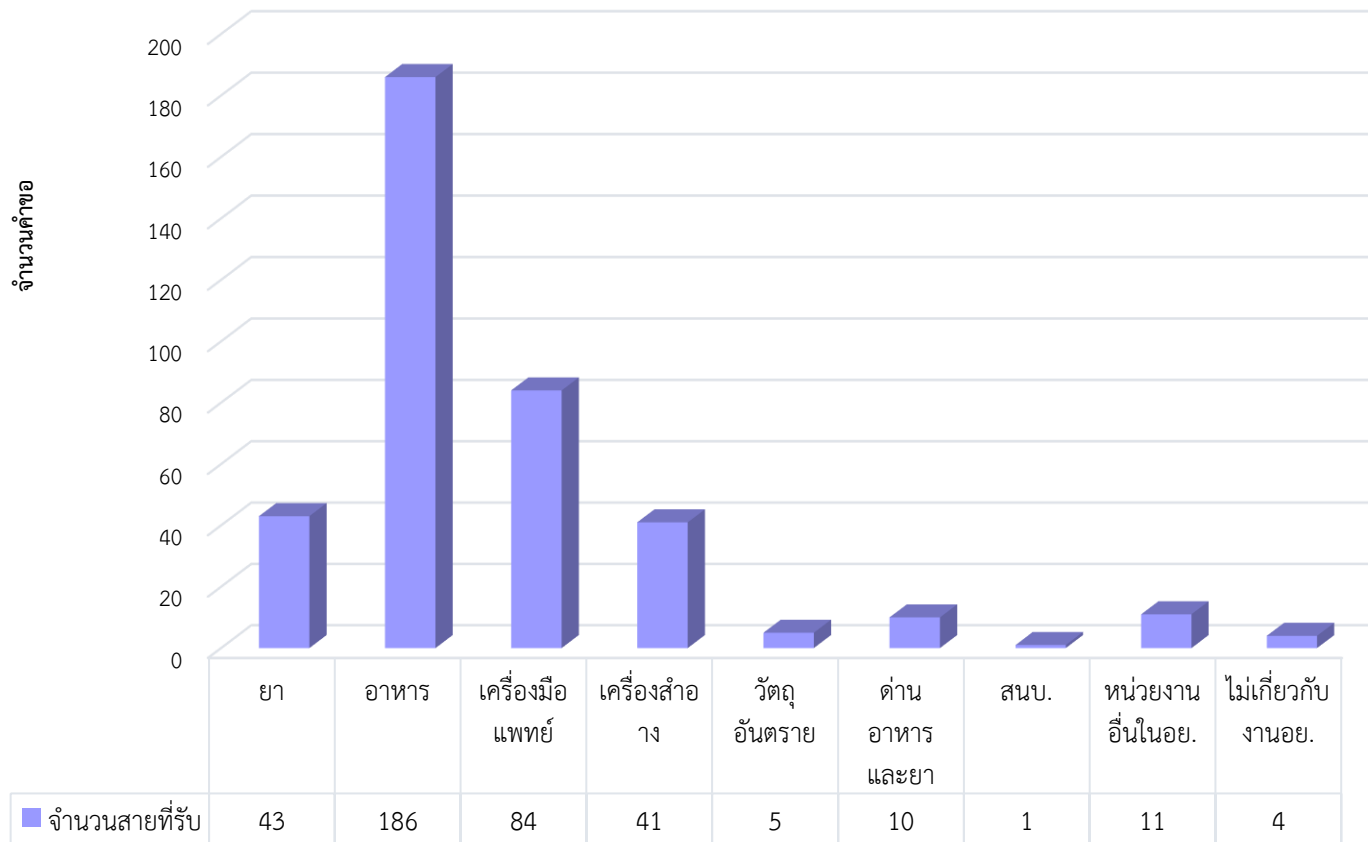


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน เมษายน 2566 รวมจำนวน 414 ฉบับ โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 75 ฉบับ
- ปณ.ส่งออก จำนวน 339 ฉบับ

หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	10	11	21
อาหาร	28	170	198
เครื่องมือแพทย์	1	28	29
เครื่องสำอาง	28	91	119
วัตถุอันตราย	5	37	42
ด้านอาหารและยา	1	0	2
อื่นๆ	2	2	4
รวมทั้งสิ้น	75	339	414

แผนภูมิแสดง: สถิติการให้บริการรับสาย ศูนย์รับเรื่องเข้า-ออก ณ OSSC
ประจำเดือน เมษายน 2566



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน เมษายน 2566 รวมทั้งสิ้น 385 สายที่ได้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ
ยา	43
อาหาร	186
เครื่องมือแพทย์	84
เครื่องสำอาง	41
วัตถุอันตราย	5
ด้านอาหารและยา	10
สนบ.	1
หน่วยงานอื่นๆ ใน อย.	11
ไม่เกี่ยวข้องกั อย.	4
รวมทั้งสิ้น	385

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ