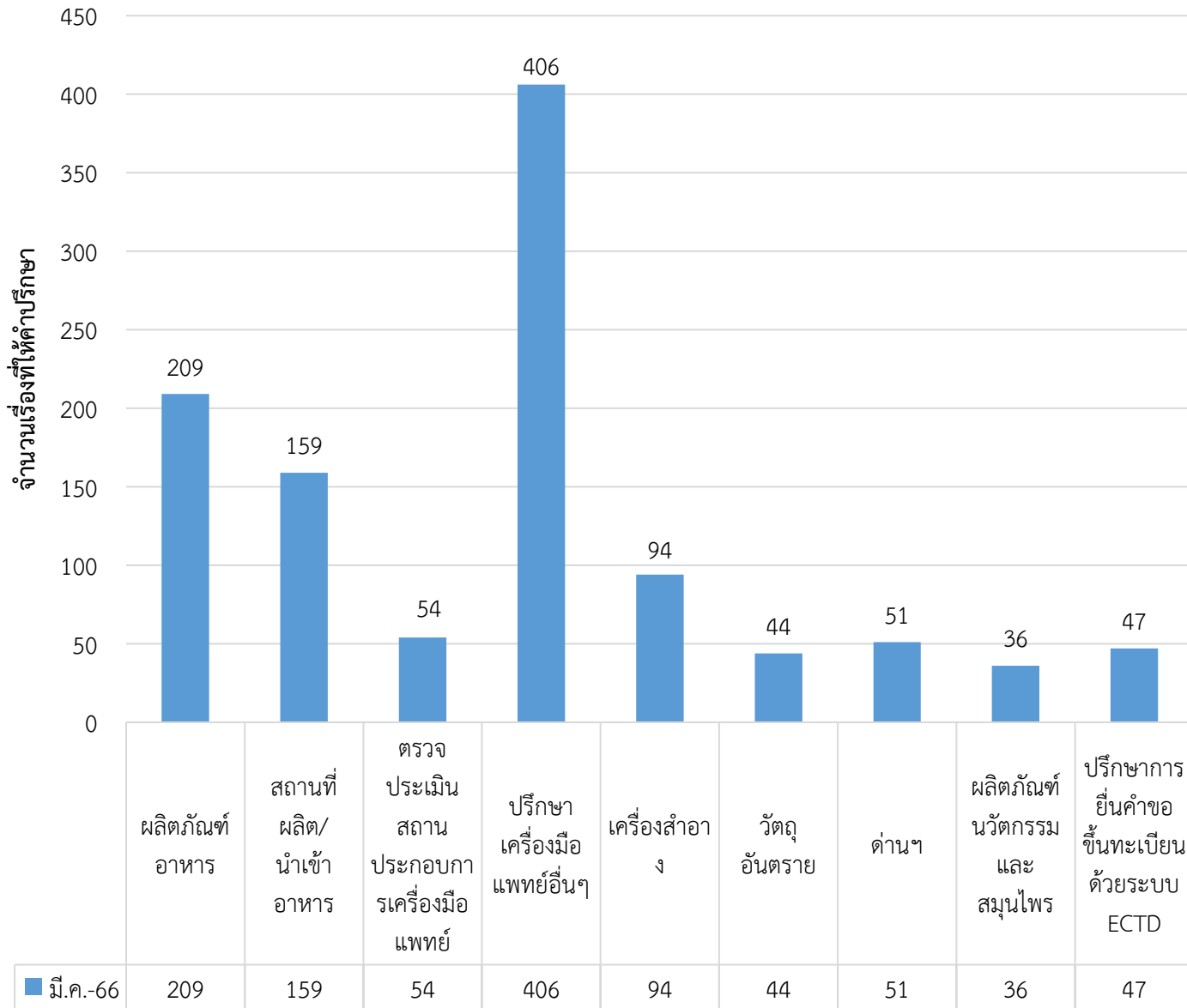


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน มีนาคม 2566

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน มีนาคม 2566

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน มีนาคม 2566 รวม 1,100 เรื่อง



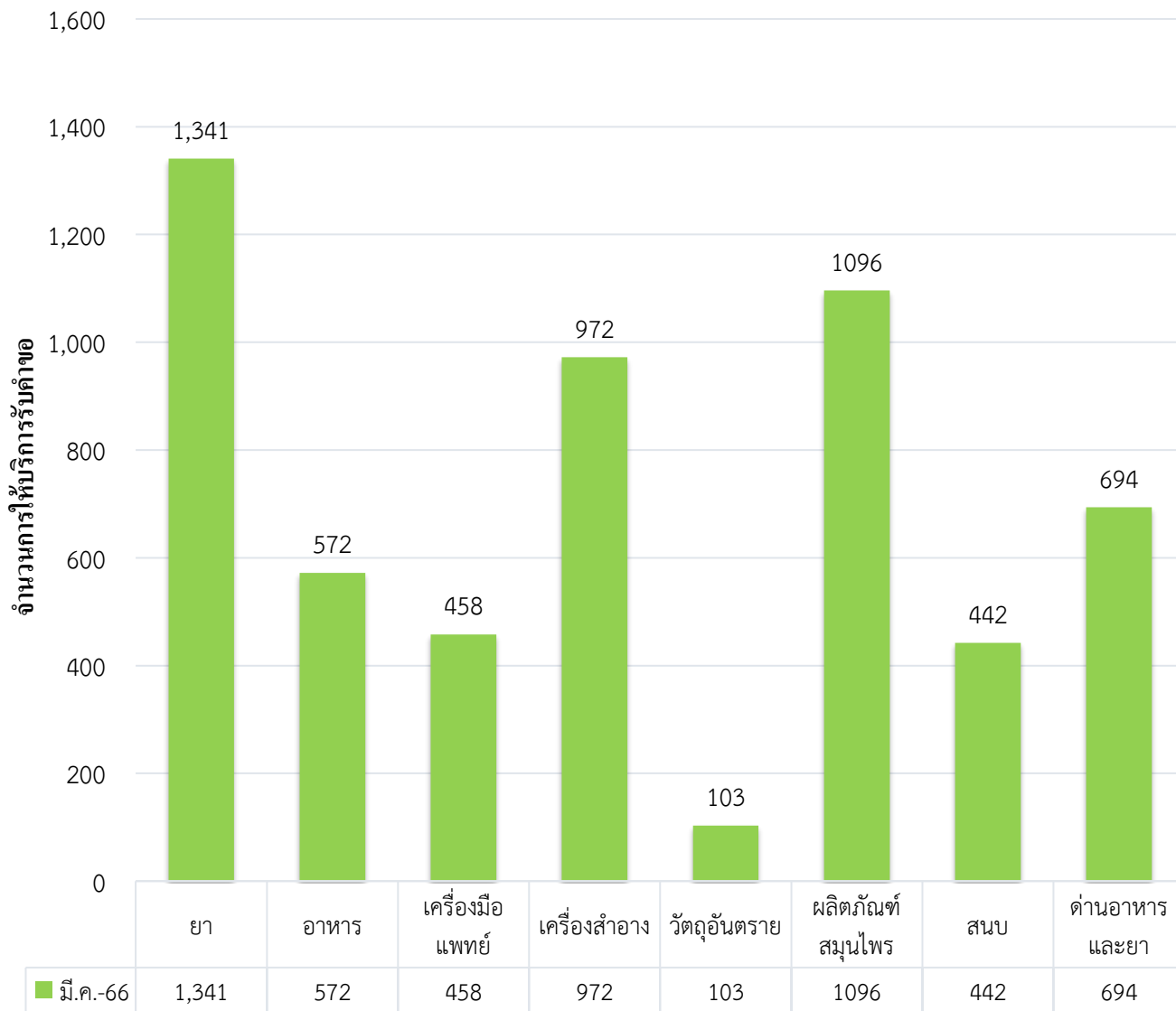
เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ และเดือน มีนาคม 2566

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน มีนาคม 2566 มีปริมาณเพิ่มขึ้น จากเดือน กุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 262 เรื่อง คิดเป็น 31.26%

ประเภทงาน	กุมภาพันธ์ 2566	มีนาคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	141	209	เพิ่มขึ้น 48.23%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	74	159	เพิ่มขึ้น 53%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	57	54	ลดลง 5.26%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	338	406	เพิ่มขึ้น 20.12%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	53	94	เพิ่มขึ้น 43.62%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	43	44	เพิ่มขึ้น 2.33%
ปรึกษาด้านฯ	46	51	เพิ่มขึ้น 10.87%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	45	36	ลดลง 20.00%
ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ ECTD	41	47	เพิ่มขึ้น 14.63%
รวม	838	1,100	เพิ่มขึ้น 31.26%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน มีนาคม 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน มีนาคม 2566 รวม 5,678 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ และเดือน มีนาคม 2566

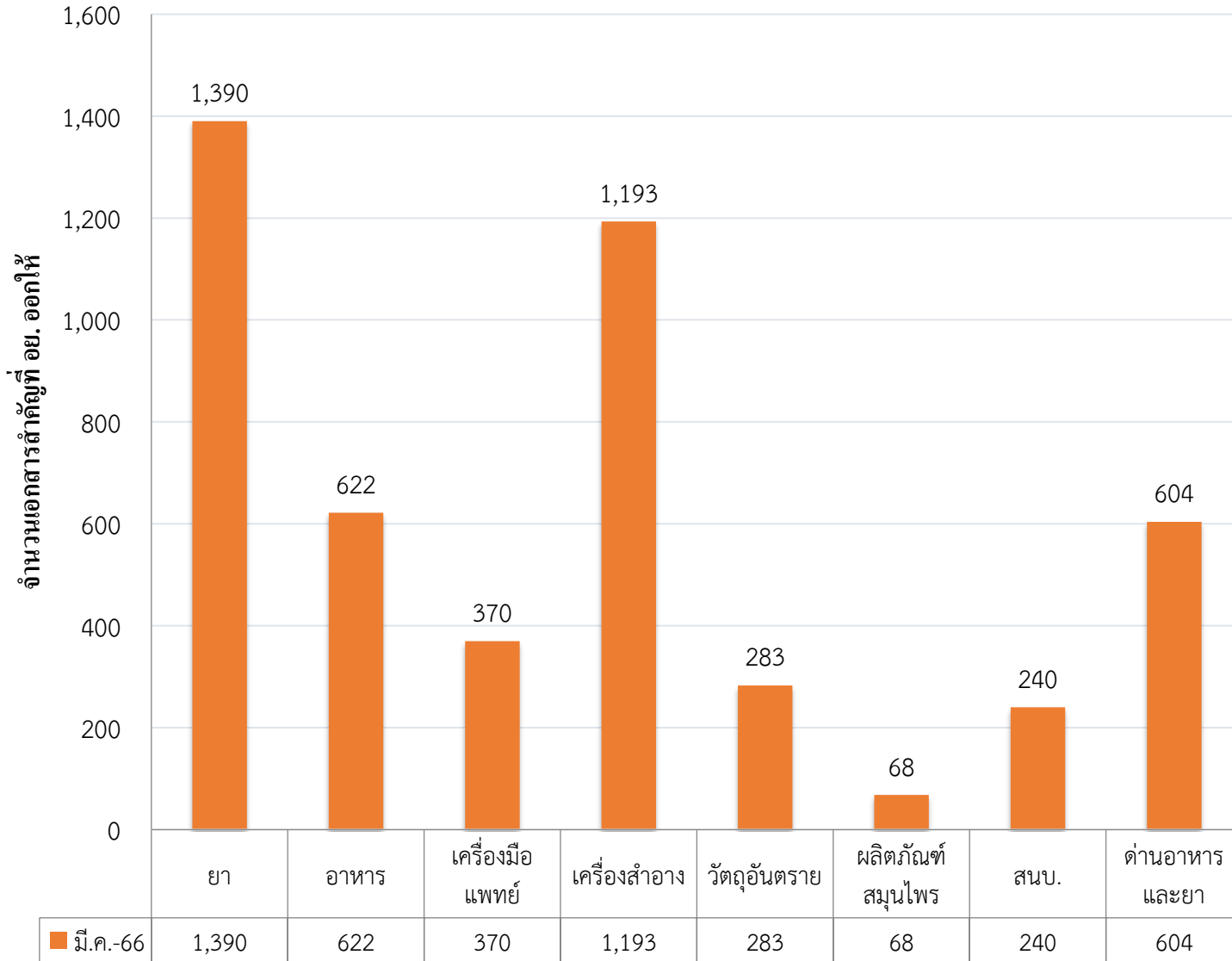
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน มีนาคม 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน กุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 441 คำขอ คิดเป็น 8.42% ดังนี้

- กองผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพิ่มขึ้น 679 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 61.95% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขออนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงใบสำคัญการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร
- กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการเพิ่มขึ้น 162 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 57.86% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขออนุญาตแก้ไขทะเบียนตำรับยา (ย.5, ย.4)

หน่วยงาน	กุมภาพันธ์ 2566	มีนาคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	2,069	1,341	ลดลง 35.19%
อาหาร	476	572	เพิ่มขึ้น 20.17%
เครื่องมือแพทย์	387	458	เพิ่มขึ้น 18.35%
เครื่องสำอาง	800	972	เพิ่มขึ้น 21.50%
วัตถุอันตราย	112	103	ลดลง 8.04%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	417	1,096	เพิ่มขึ้น 61.95%
สนบ.	280	442	เพิ่มขึ้น 57.86%
ด้านอาหารและยา	696	694	ลดลง 0.29%
รวม	5,237	5,678	เพิ่มขึ้น 8.42%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน มีนาคม 2566 รวม 4,770 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

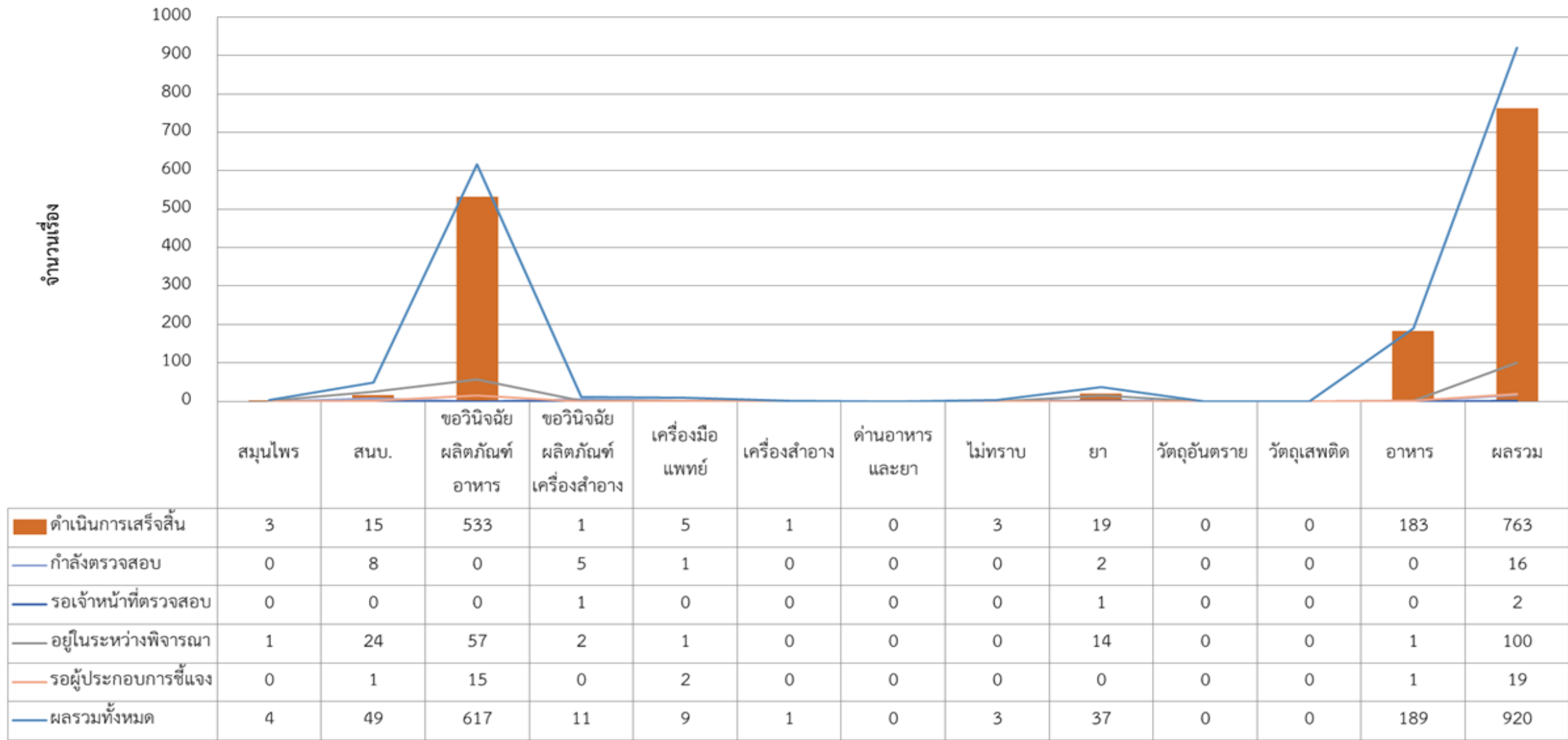
ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ และเดือน มีนาคม 2566

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน มีนาคม 2566 ในภาพรวม เพิ่มขึ้น จากเดือน กุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 631 เรื่อง คิดเป็น 15.25%

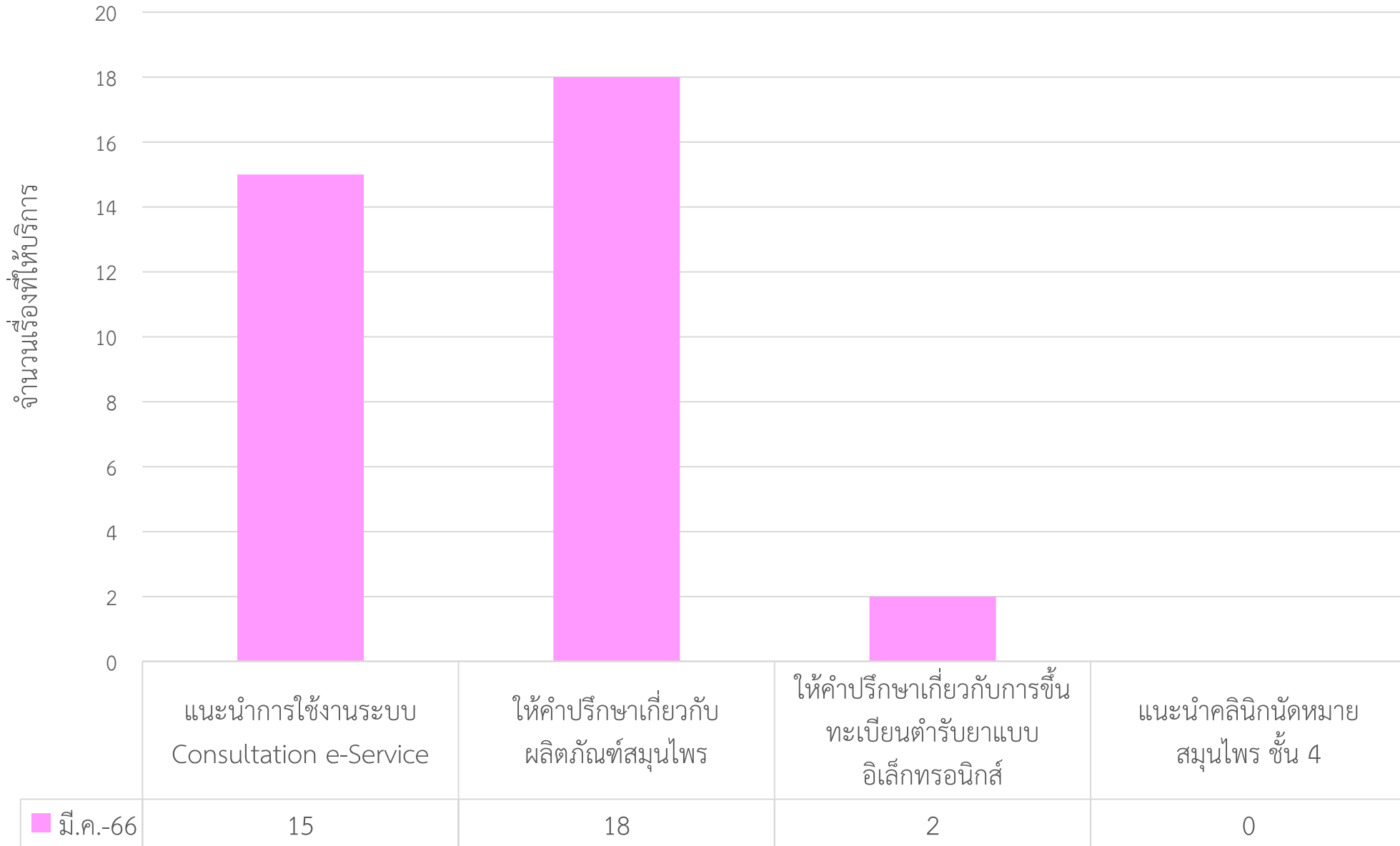
หน่วยงาน	กุมภาพันธ์ 2566	มีนาคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,396	1,390	ลดลง 0.43%
อาหาร	395	622	เพิ่มขึ้น 57.47%
เครื่องมือแพทย์	212	370	เพิ่มขึ้น 74.53%
เครื่องสำอาง	1,053	1,193	เพิ่มขึ้น 13.30%
วัตถุอันตราย	201	283	เพิ่มขึ้น 40.80%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	22	68	เพิ่มขึ้น 67.65%
สนบ.	215	240	เพิ่มขึ้น 11.63%
ด้านอาหารและยา	645	604	ลดลง 6.36%
รวม	4,139	4,770	เพิ่มขึ้น 15.25%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน มีนาคม 2566

ตั้งแต่วันที่ 1-31 มีนาคม 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 920 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



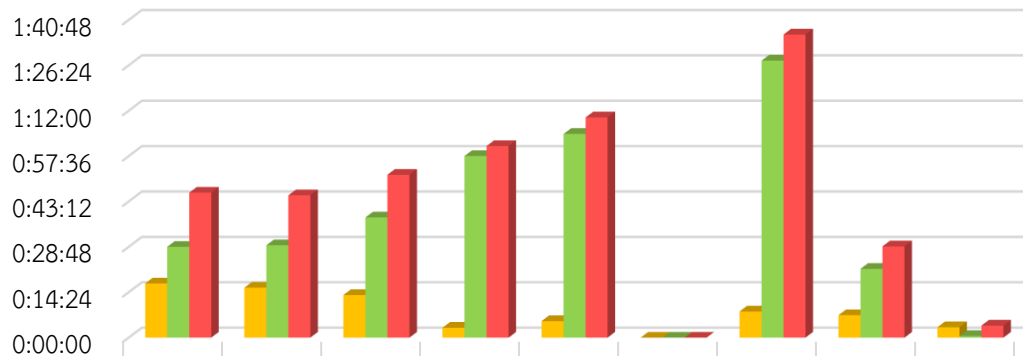
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน มีนาคม 2566



รวมให้บริการทั้งสิ้น 35 เรื่อง

สถิติระยะเวลารอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน มีนาคม 2566

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:17:11	0:15:51	0:13:31	0:03:09	0:05:14	0:00:00	0:08:17	0:07:08	0:03:18
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:28:49	0:29:19	0:38:09	0:57:38	1:04:39	0:00:00	1:27:54	0:21:49	0:00:32
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:46:00	0:45:10	0:51:40	1:00:47	1:09:53	0:00:00	1:36:11	0:28:57	0:03:50

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคิว กุมภาพันธ์ 2566	จำนวนคิว มีนาคม 2566	
I ปรึกษาอาหาร	141	243	↑
J ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	74	191	↑
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	41	47	↑
N ปรึกษาเครื่องสำอาง	53	96	↑
O ปรึกษาวัตถุอันตราย	43	52	↑
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	45	36	
P ตรวจสอบสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	57	54	
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	338	408	↑
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	48	51	↑
รวม	840	1178	

จากสถิติระยะเวลารอคอยการให้บริการ บัตรคิว I , J , O , K , R , Y จะมีจำนวนคิวปรึกษาที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

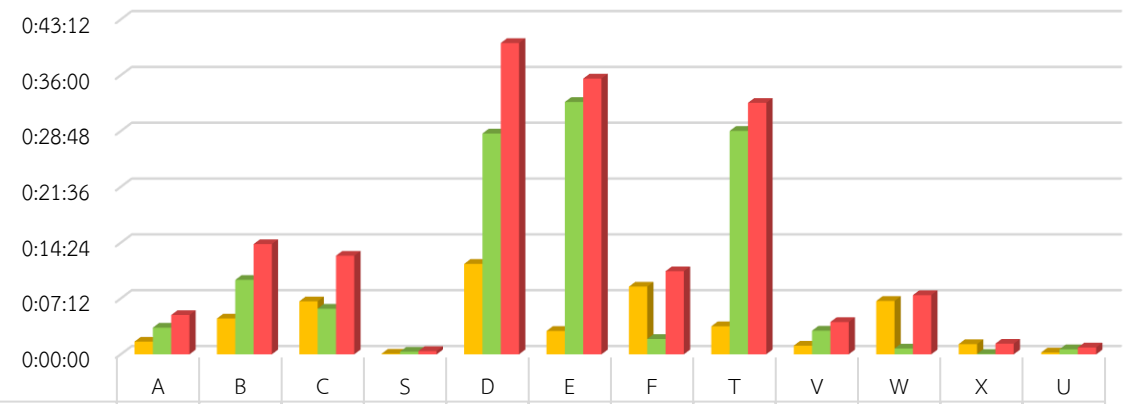
บัตรคิว I , J , K : มีระยะเวลารอเรียกคิว , ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

บัตรคิว N , O , R , Y : มีระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
I ปรึกษาอาหาร	0:17:11	0:28:49	0:46:00
J ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	0:15:51	0:29:19	0:45:10
N ปรึกษาเครื่องสำอาง	0:13:31	0:38:09	0:51:40
O ปรึกษาวัตถุอันตราย	0:03:09	0:57:38	1:00:47
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	0:05:14	1:04:39	1:09:53
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
P ตรวจสอบสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:08:17	1:27:54	1:36:11
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:07:08	0:21:49	0:28:57
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:03:18	0:00:32	0:03:50

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

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:01:38	0:04:37	0:06:50	0:00:05	0:11:40	0:03:01	0:08:44	0:03:37	0:01:07	0:06:53	0:01:19	0:00:14
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:03:26	0:09:36	0:05:53	0:00:20	0:28:29	0:32:33	0:01:59	0:28:49	0:03:03	0:00:45	0:00:03	0:00:39
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:05:04	0:14:13	0:12:43	0:00:25	0:40:09	0:35:34	0:10:43	0:32:26	0:04:10	0:07:38	0:01:22	0:00:53

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
A รับเอกสารที่ร้องขอ	0:01:38	0:03:26	0:05:04
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	0:04:37	0:09:36	0:14:13
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	0:06:50	0:05:53	0:12:43
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:00:05	0:00:20	0:00:25
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	0:11:40	0:28:29	0:40:09
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	0:03:01	0:32:33	0:35:34
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย/Cer	0:08:44	0:01:59	0:10:43
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	0:03:37	0:28:49	0:32:26
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	0:01:07	0:03:03	0:04:10
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	0:06:53	0:00:45	0:07:38
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	0:01:19	0:00:03	0:01:22
U ชำระเงิน	0:00:14	0:00:39	0:00:53

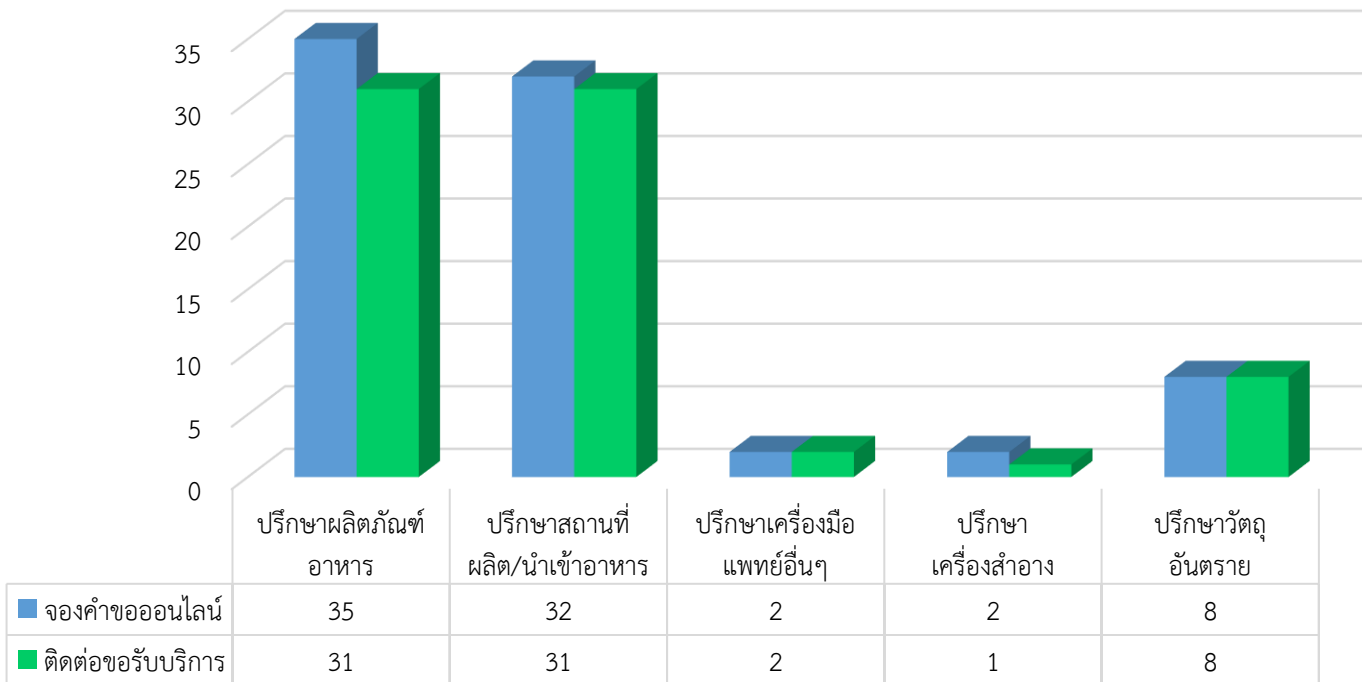
การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคำขอ กุมภาพันธ์ 2566	จำนวนคำขอ มีนาคม 2566
A รับเอกสารที่ร้องขอ	1,651	2,178
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	2,292	2,490
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	387	1,078
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	1,244	1,124
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	739	752 ↑
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	117	158 ↑
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย/Cer	120	397
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	295	322 ↑
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	665	627
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	607	840
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	49	90
U ชำระเงิน	2,068	1,964
รวม	10,234	12,020

จากสถิติระยะเวลาการรอคอยการให้บริการ บัตรคิว D , E , T จะมีจำนวนการยื่นคำขอที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

- บัตรคิว D : มีระยะเวลาการรอเรียกคิว ,ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที
- บัตรคิว E , T : มีระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

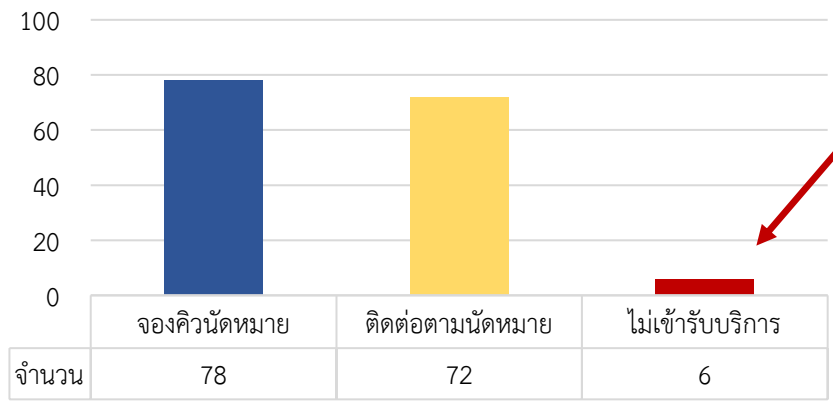
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)



จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 79 ราย
- ติดต่อดำเนินการตามนัดหมาย จำนวน 73 ราย คิดเป็น 92.41%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 6 ราย คิดเป็น 7.59%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อดำเนินการตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	35	31	4
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	32	31	1
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	2	2	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	2	1	1
ปรึกษาวัตถุอันตราย	8	8	0
รวม	79	73	6

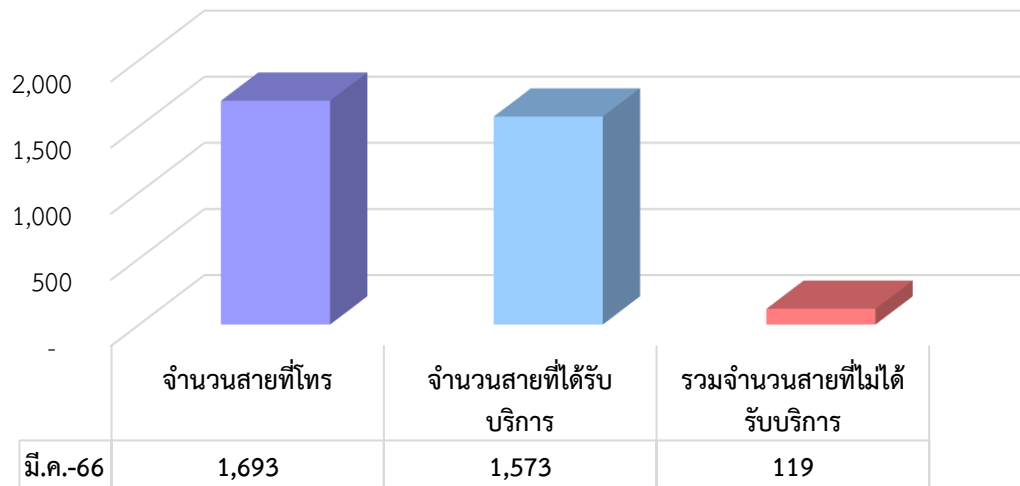


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 5 ราย
- เลื่อนนัดหมาย 1 ราย

สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3) ประจำเดือน มีนาคม 2566

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



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
มี.ค.-66	1,693	1,573	92.91

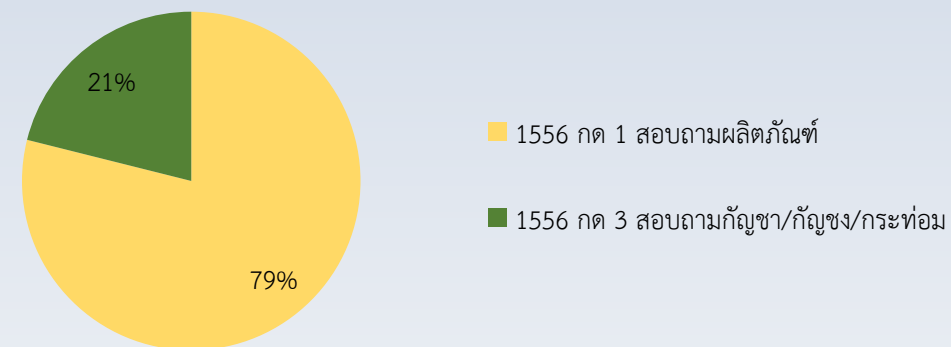
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
119	7.03

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

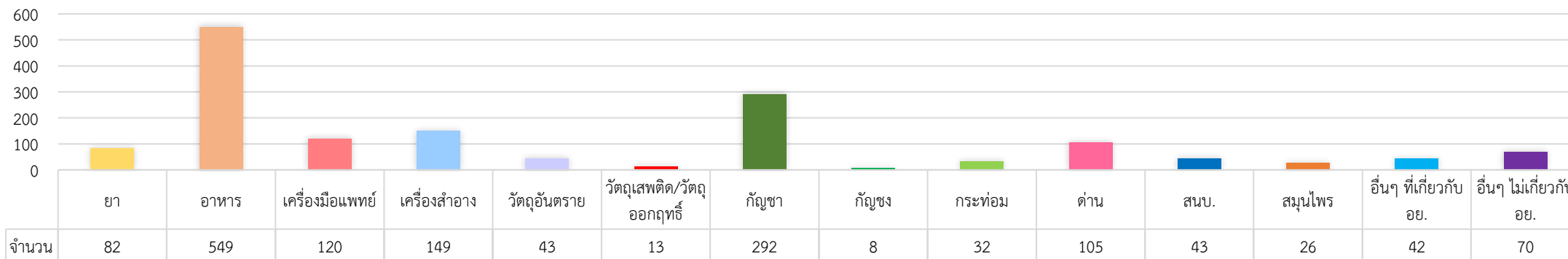
- กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์
- กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม

แผนภูมิ สถิติสายที่ได้รับให้บริการของ Call Center 1556 กต 1 และ กต 3



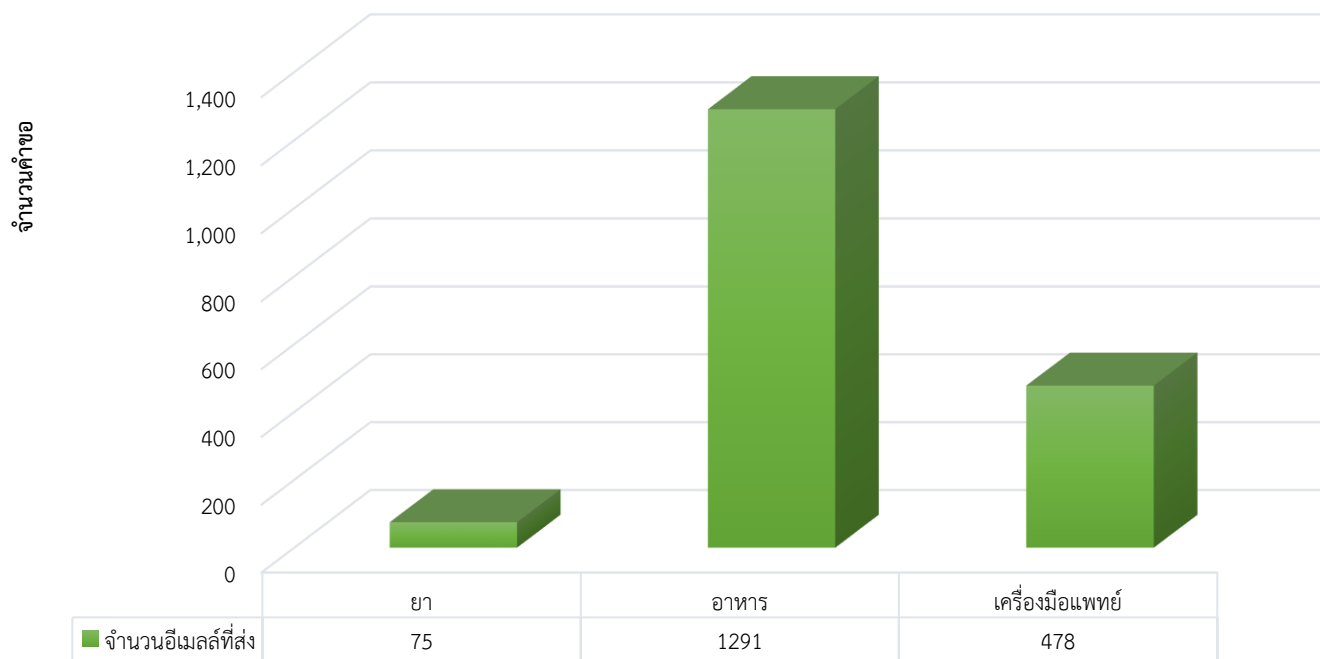
กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 1,242 สาย
 กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม จำนวน 332 สาย

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

แผนภูมิแสดง : สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ OSSC ประจำเดือน มีนาคม 2566

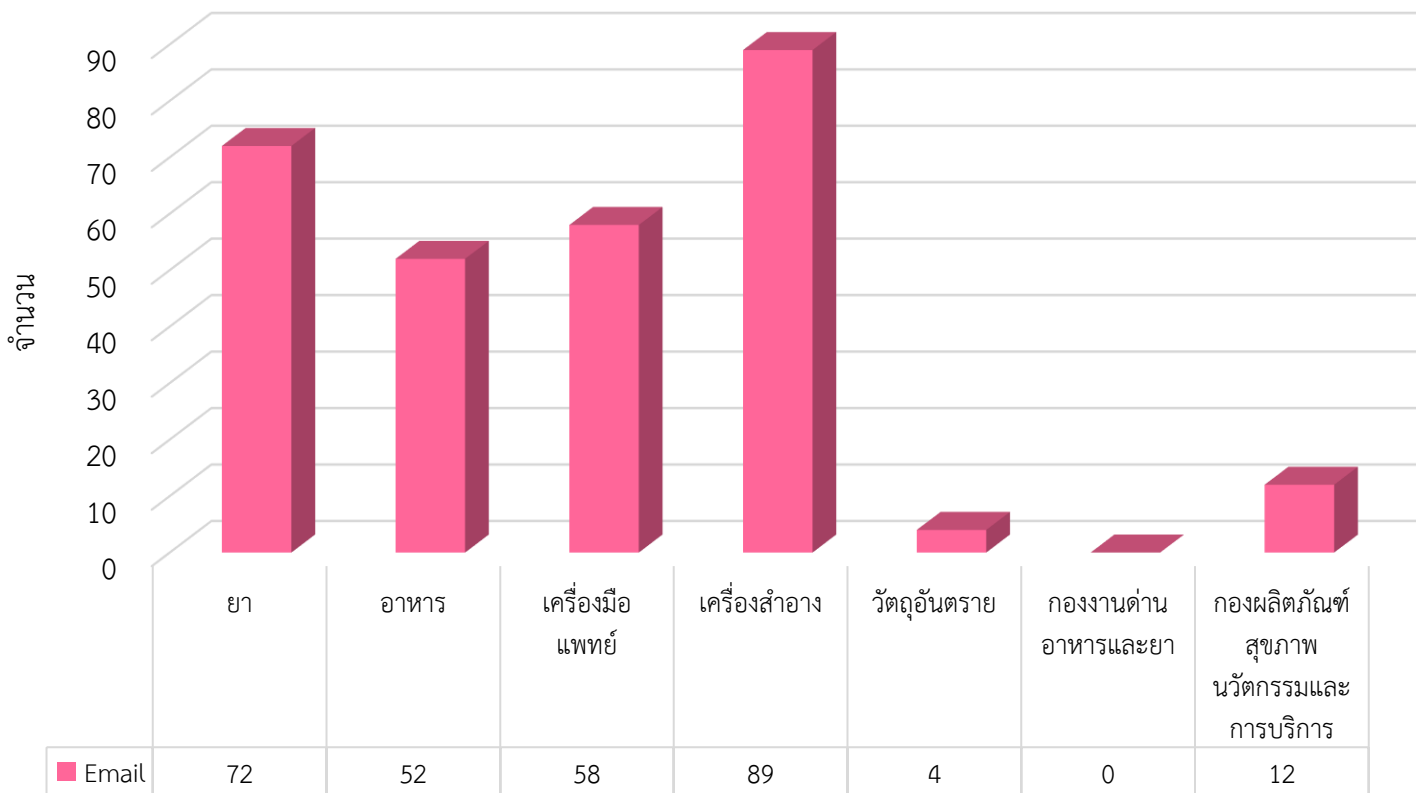


จากรายงานด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน มีนาคม 2566 จำนวน 1,844 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 84 การแจ้งเตือน /วัน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ยต่อวัน
ยา			
1	- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	75	3
	รวม	75	
อาหาร			
1	- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	798	36
2	- เปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ E-Submission	487	22
3	- การขอแก้ไขรายการที่ได้รับอนุญาตผลิตภัณฑ์วัตถุเจือปนอาหาร (อ.19, สป.4)	6	1
	รวม	1,291	
เครื่องมือแพทย์			
1	- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	135	6
2	- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ - การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	40	2
3	- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	303	14
	รวม	478	
	รวมทั้งหมด	1,844	84

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทางEmail ประจำเดือน มีนาคม 2566

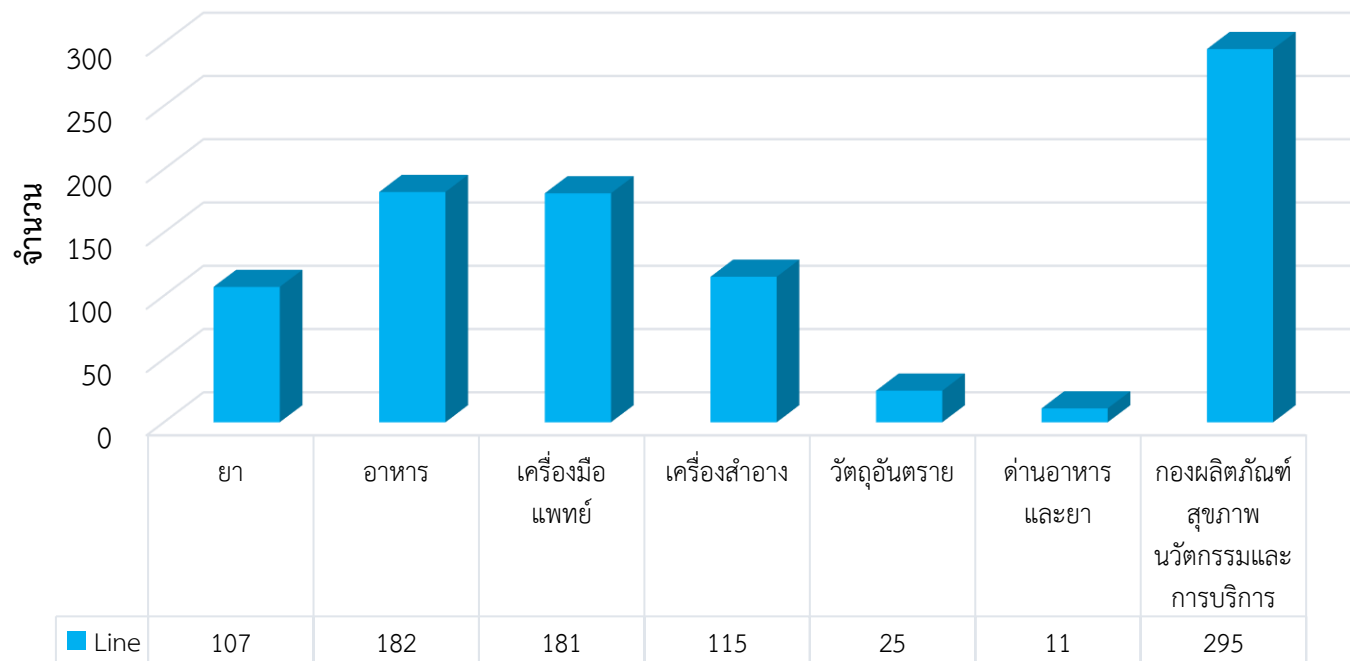


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน มีนาคม 2566 รวมจำนวน 287 คำถามโดยเฉลี่ย คำถาม 14 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา	72	3
อาหาร	52	2
เครื่องมือแพทย์	58	3
เครื่องสำอาง	89	4
วัตถุอันตราย	4	1
ด้านอาหารและยา	0	0
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและการบริการ	12	1
รวมทั้งสิ้น	287	14

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน มีนาคม 2566



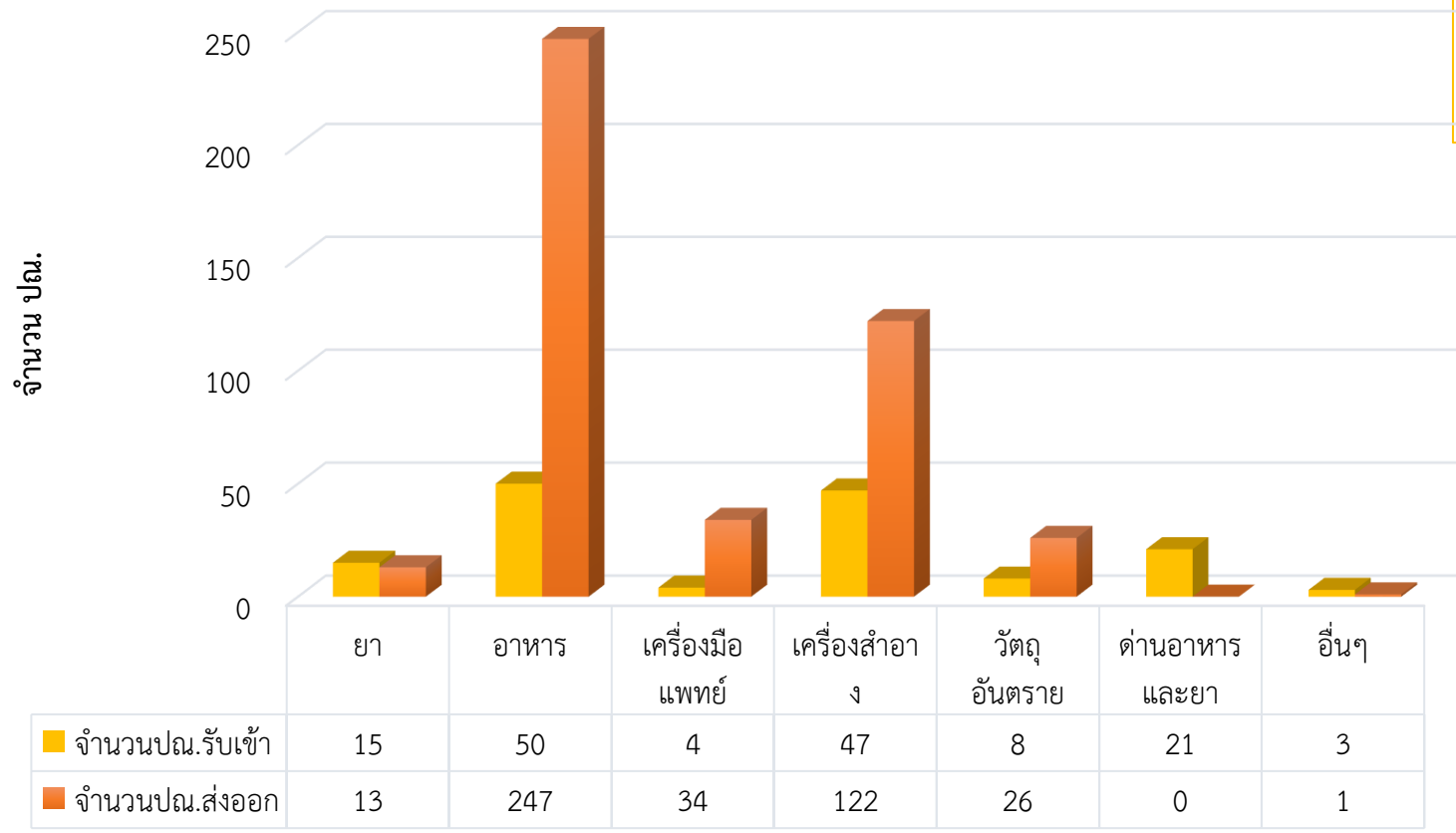
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line ประจำเดือน มีนาคม 2566 รวมจำนวน 916 คำถาม คิดเป็น 42 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	คิดเป็น %
ยา	107	5
อาหาร	182	8
เครื่องมือแพทย์	181	8
เครื่องสำอาง	115	5
วัตถุอันตราย	25	1
กองงานด้านอาหารและยา	11	1
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและบริการ	295	13
รวมทั้งสิ้น	916	42

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

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน มีนาคม 2566

สถิติการรับ-ส่งเรื่องผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน มีนาคม 2566

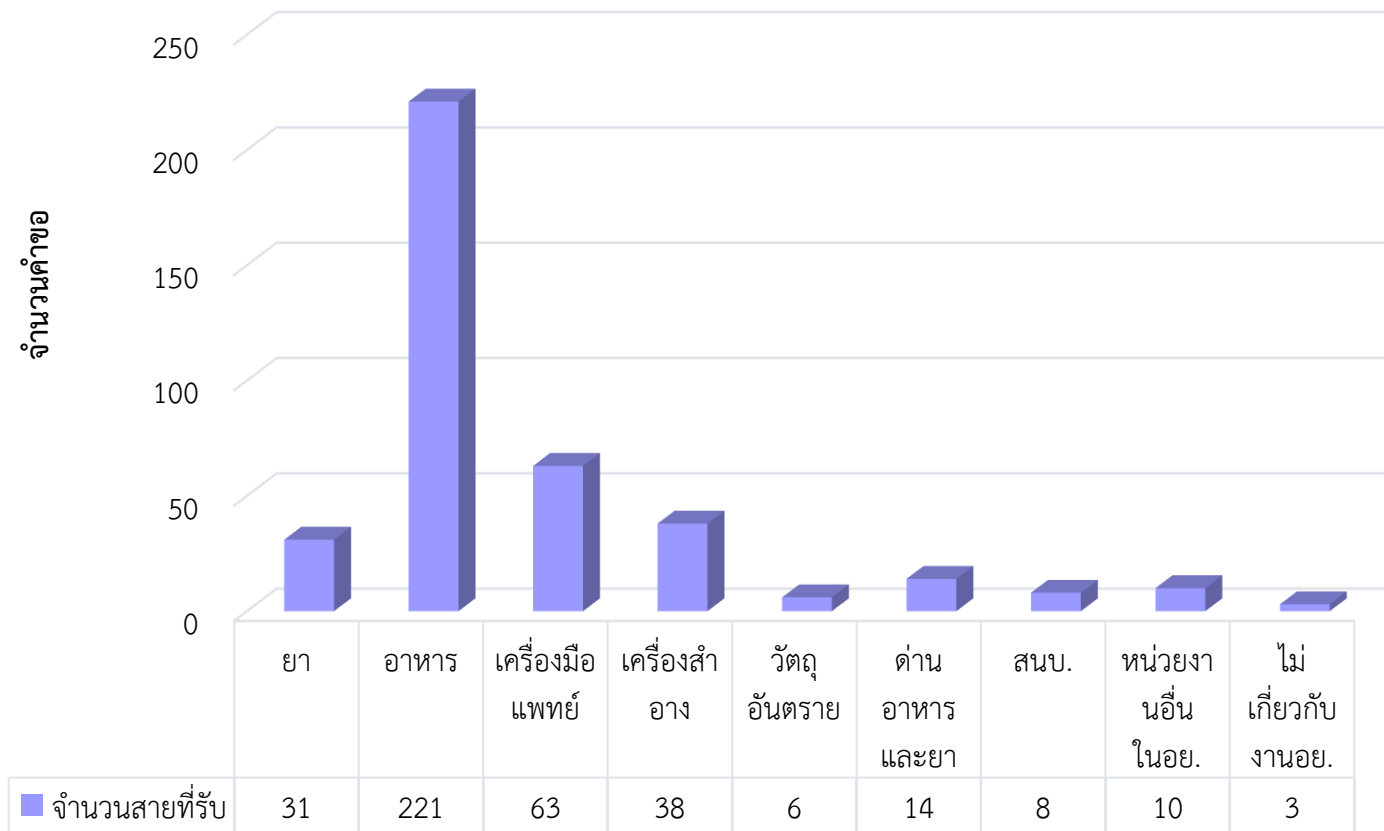


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน มีนาคม 2566 รวมจำนวน 591 ฉบับ โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 148 ฉบับ
- ปณ.ส่งออก จำนวน 443 ฉบับ

หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	15	13	28
อาหาร	50	247	297
เครื่องมือแพทย์	4	34	37
เครื่องสำอาง	47	122	169
วัตถุอันตราย	8	26	34
ด้านอาหารและยา	21	0	21
อื่นๆ	3	1	4
รวมทั้งสิ้น	148	443	591

แผนภูมิแสดง: สถิติการให้บริการรับสายโทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ OSSC ประจำเดือน มีนาคม 2566



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน มีนาคม 2566 รวมทั้งสิ้น 394 สายที่ได้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ
ยา	31
อาหาร	224
เครื่องมือแพทย์	63
เครื่องสำอาง	38
วัตถุอันตราย	6
ด้านอาหารและยา	14
สนบ.	8
หน่วยงานอื่นๆ ใน อย.	10
ไม่เกี่ยวข้องกับ อย.	3
รวมทั้งสิ้น	394

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ