

จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน กุมภาพันธ์ 2566

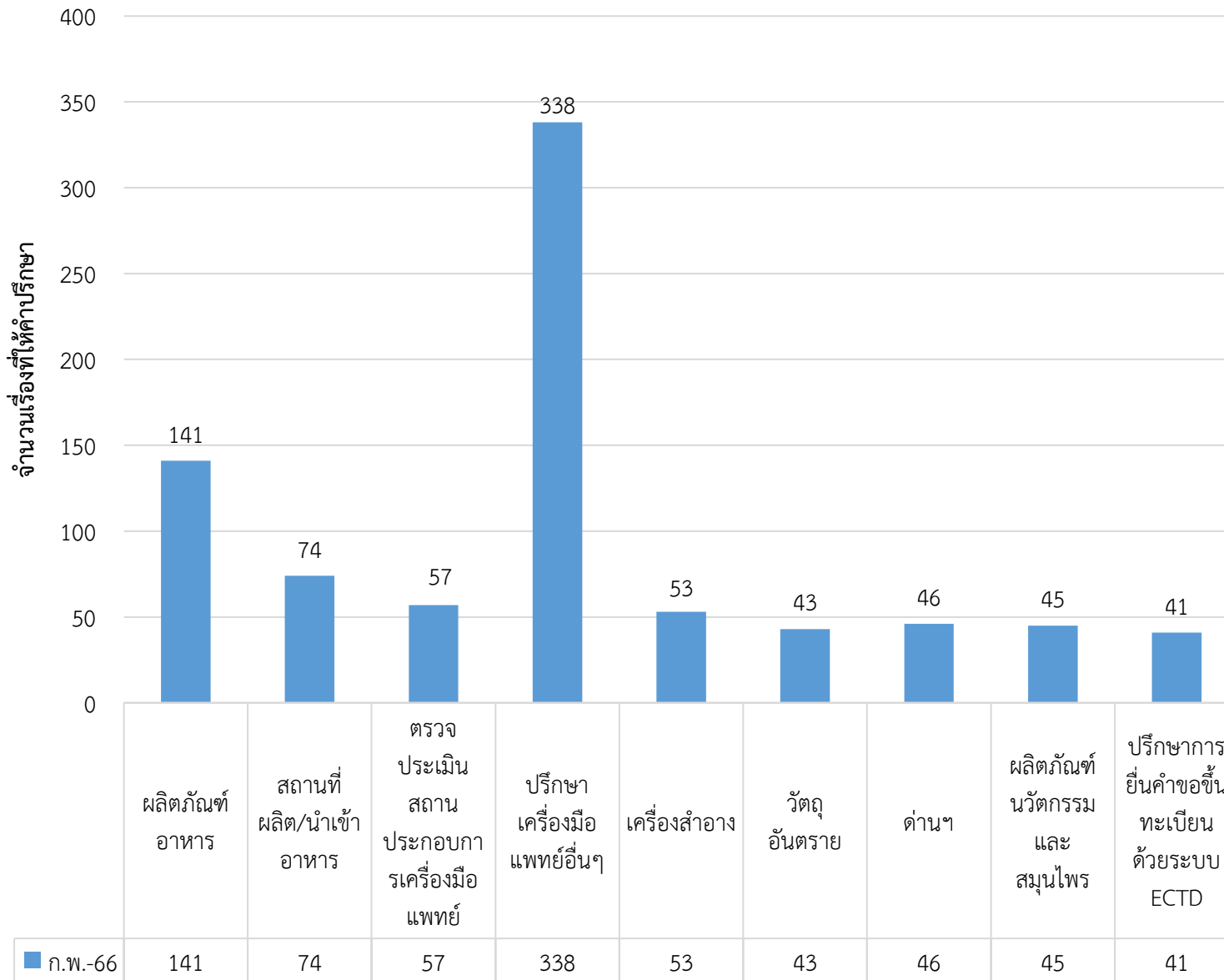
แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน กุมภาพันธ์ 2566

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน กุมภาพันธ์ 2566 รวม 838 เรื่อง

เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

ระหว่างเดือน มกราคม และเดือน กุมภาพันธ์ 2566

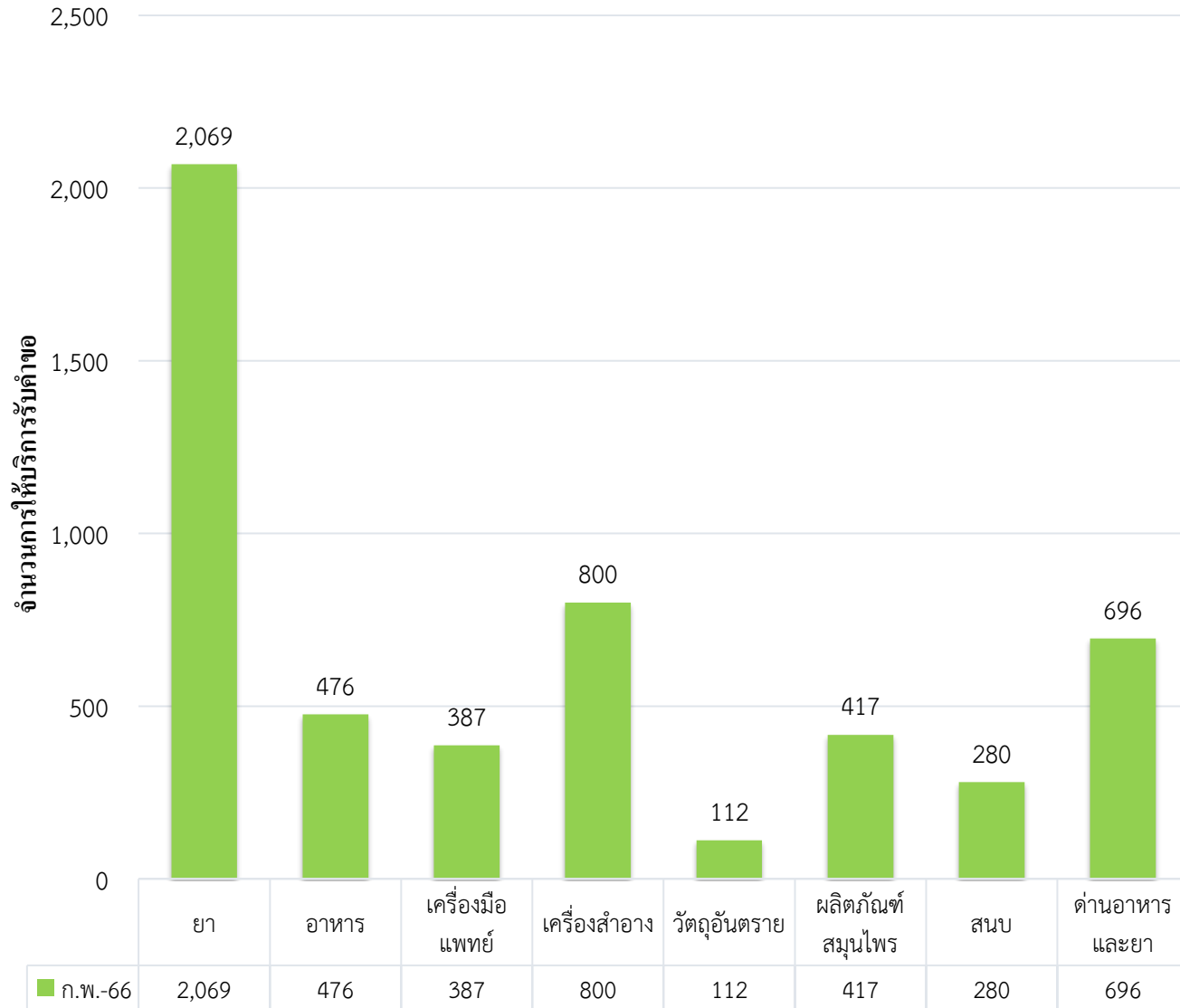
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน กุมภาพันธ์ 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากเดือน มกราคม 2566 จำนวน 25 เรื่อง คิดเป็น 3.08%



ประเภทงาน	มกราคม 2566	กุมภาพันธ์ 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	141	141	-
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	77	74	ลดลง 3.90%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	53	57	เพิ่มขึ้น 7.55%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	361	338	ลดลง 6.37%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	67	53	ลดลง 20.90%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	38	43	เพิ่มขึ้น 13.16%
ปรึกษาด้านๆ	41	46	เพิ่มขึ้น 12.20%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	35	45	เพิ่มขึ้น 28.57%
ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ ECTD	0	41	-
รวม	813	838	เพิ่มขึ้น 3.08%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กุมภาพันธ์ 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน กุมภาพันธ์ 2566 รวม 5,237 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน มกราคม และเดือน กุมภาพันธ์ 2566

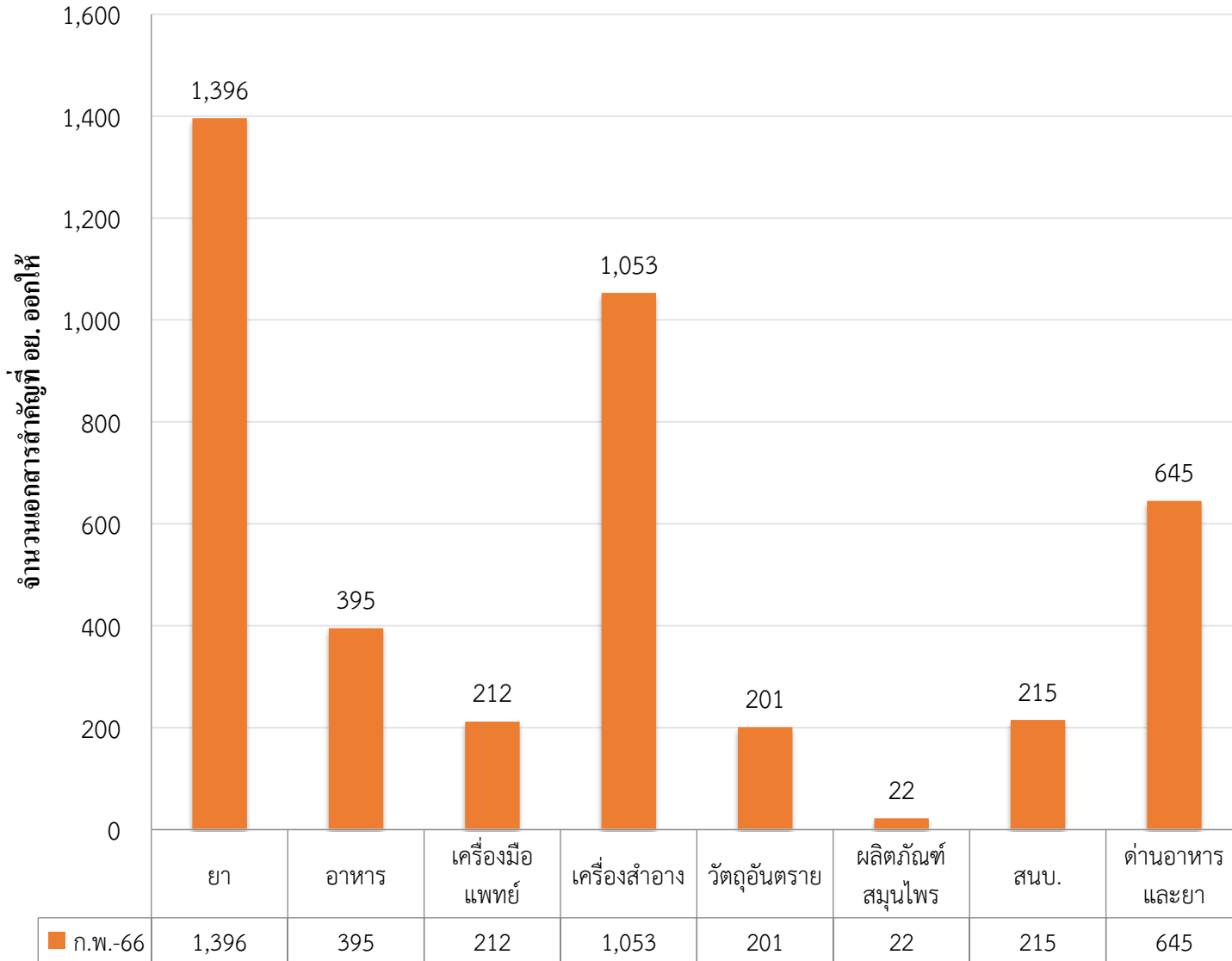
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน กุมภาพันธ์ 2566 มีปริมาณ **ลดลง** จากเดือน มกราคม 2566 จำนวน 260 คำขอ คิดเป็น **4.73%** ดังนี้

- กองด้านอาหารและยา ลดลง 462 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 39.90% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นมอบอำนาจเปิดสิทธิในการขอนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบสารสนเทศด้านอาหารและยา License per invoice
- กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ ลดลง 115 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 29.11% ส่วนใหญ่มาจากการอนุญาตแก้ไขทะเบียนตำรับยา

หน่วยงาน	มกราคม 2566	กุมภาพันธ์ 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,890	2,069	เพิ่มขึ้น 9.47%
อาหาร	544	476	ลดลง 12.50%
เครื่องมือแพทย์	329	387	เพิ่มขึ้น 17.63%
เครื่องสำอาง	748	800	เพิ่มขึ้น 6.95%
วัตถุอันตราย	119	112	ลดลง 5.88%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	314	417	เพิ่มขึ้น 32.80%
สนับ.	395	280	ลดลง 29.11%
ด้านอาหารและยา	1,158	696	ลดลง 39.90%
รวม	5,497	5,237	ลดลง 4.73%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน กุมภาพันธ์ 2566 รวม 4,139 เรื่อง

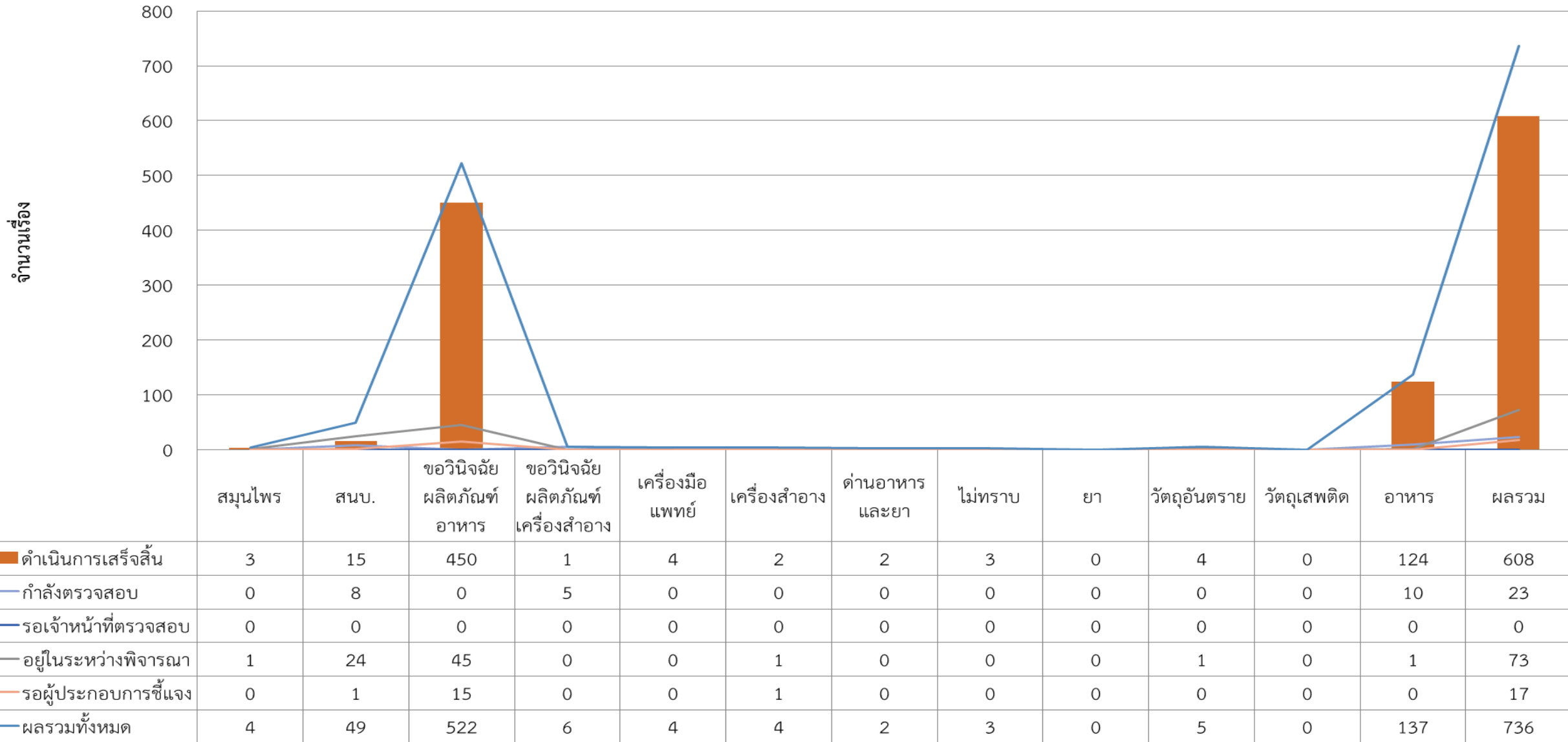


เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน มกราคม และเดือน กุมภาพันธ์ 2566 จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน กุมภาพันธ์ 2566 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน มกราคม 2566 จำนวน 511 เรื่อง คิดเป็น 10.99%

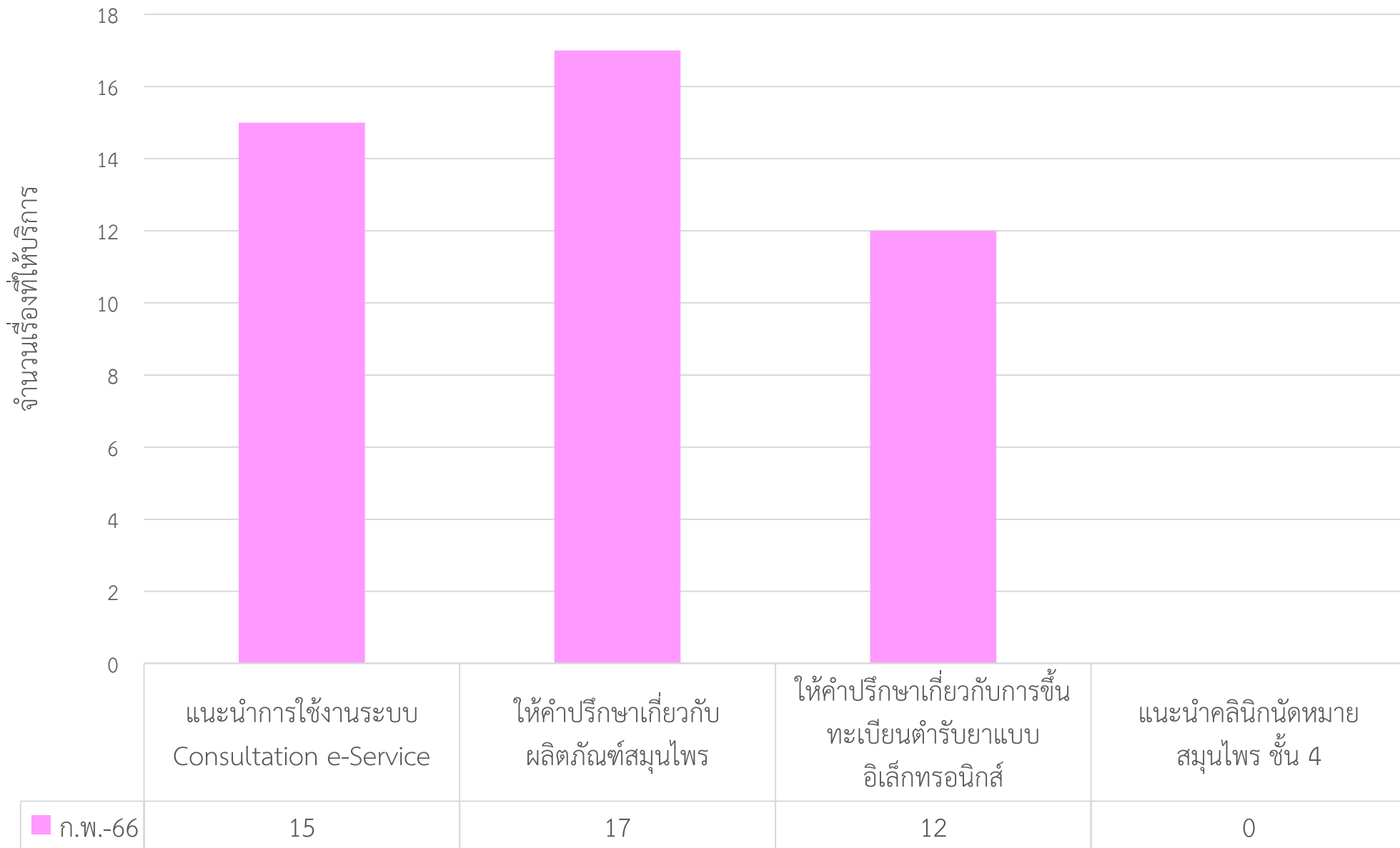
หน่วยงาน	มกราคม 2566	กุมภาพันธ์ 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,294	1,396	เพิ่มขึ้น 7.88%
อาหาร	598	395	ลดลง 33.95%
เครื่องมือแพทย์	251	212	ลดลง 15.54%
เครื่องสำอาง	924	1,053	เพิ่มขึ้น 13.96%
วัตถุอันตราย	189	201	เพิ่มขึ้น 6.35%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	30	22	ลดลง 26.67%
สนบ.	276	215	ลดลง 22.10%
ด้านอาหารและยา	1,088	645	ลดลง 40.72%
รวม	4,650	4,139	ลดลง 10.99%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน กุมภาพันธ์ 2566

ตั้งแต่วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 736 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



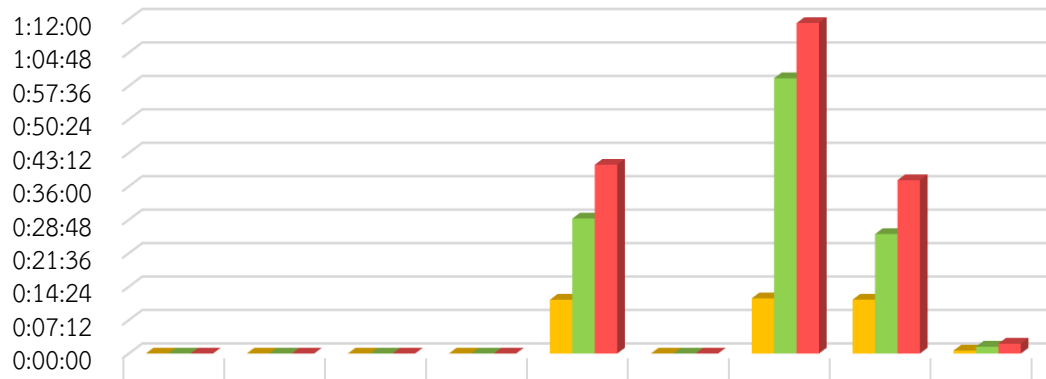
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ (Walk in) เดือน กุมภาพันธ์ 2566



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
44 เรื่อง**

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	I	J	N	O	K	M	P	R	Y
ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:11:35	0:00:00	0:11:53	0:11:36	0:00:39
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:29:04	0:00:00	0:59:16	0:25:43	0:01:29
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:40:39	0:00:00	1:11:09	0:37:19	0:02:08

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

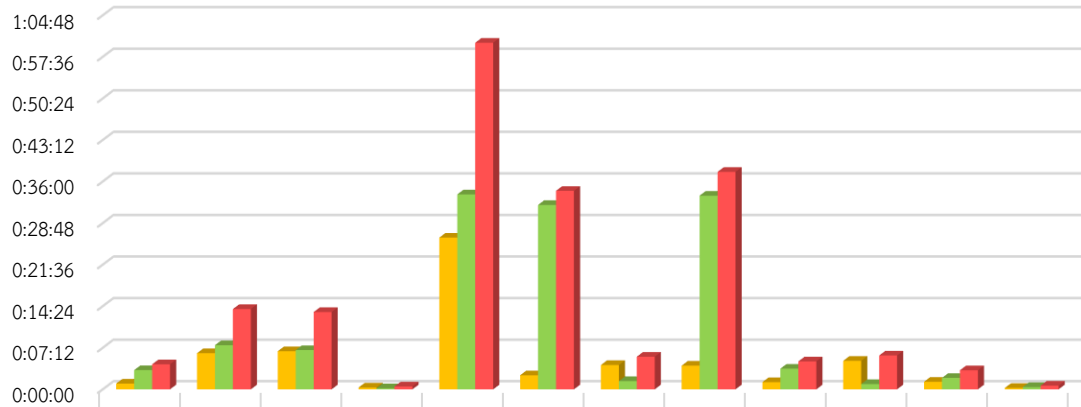
ประเภทงาน	จำนวนคิว มกราคม 2566	จำนวนคิว กุมภาพันธ์ 2566
I ปรึกษาอาหาร	141	141
J ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	77	74
N ปรึกษาเครื่องสำอาง	67	53
O ปรึกษาวัตถุดิบอันตราย	38	43
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	0	41
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	35	45
P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	53	57
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	361	338
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	41	48
รวม	813	840

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
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	0:11:35	0:29:04	0:40:39
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:11:53	0:59:16	1:11:09
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:11:36	0:25:43	0:37:19
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:00:39	0:01:29	0:02:08

หมายเหตุ : 1. ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM (I, J, N, O, M) จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ
 2. ศูนย์บริการฯ ได้มีการเปิดให้บริการช่องทางกรให้คำปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD ในวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:01:00	0:06:16	0:06:36	0:00:19	0:26:17	0:02:26	0:04:13	0:04:07	0:01:15	0:04:57	0:01:19	0:00:15
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:03:20	0:07:39	0:06:48	0:00:11	0:33:46	0:31:57	0:01:26	0:33:33	0:03:35	0:00:55	0:01:59	0:00:24
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:04:20	0:13:55	0:13:24	0:00:30	1:00:03	0:34:23	0:05:39	0:37:40	0:04:50	0:05:52	0:03:18	0:00:39

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
A รับเอกสารที่ร้องขอ	0:01:00	0:03:20	0:04:20
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	0:06:16	0:07:39	0:13:55
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	0:06:36	0:06:48	0:13:24
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:00:19	0:00:11	0:00:30
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	0:26:17	0:33:46	1:00:03
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	0:02:26	0:31:57	0:34:23
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย/Cer	0:04:13	0:01:26	0:05:39
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	0:04:07	0:33:33	0:37:40
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	0:01:15	0:03:35	0:04:50
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	0:04:57	0:00:55	0:05:52
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	0:01:19	0:01:59	0:03:18
U ชำระเงิน	0:00:15	0:00:24	0:00:39

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคิว มกราคม 2566	จำนวนคิว กุมภาพันธ์ 2566
A รับเอกสารที่ร้องขอ	856	1,651
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	1,270	2,292
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	0	387
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	414	1,244
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	360	739
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	107	117
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย/Cer	51	120
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	164	295
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	729	665
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุดิบทราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	573	607
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	28	49
U ชำระเงิน	1,417	2,068
รวม	5,969	5,789

หมายเหตุ : ศูนย์บริการฯ ได้ปรับรูปแบบการให้บริการ โดยการแบ่งประเภทงานใหม่ ดังนี้

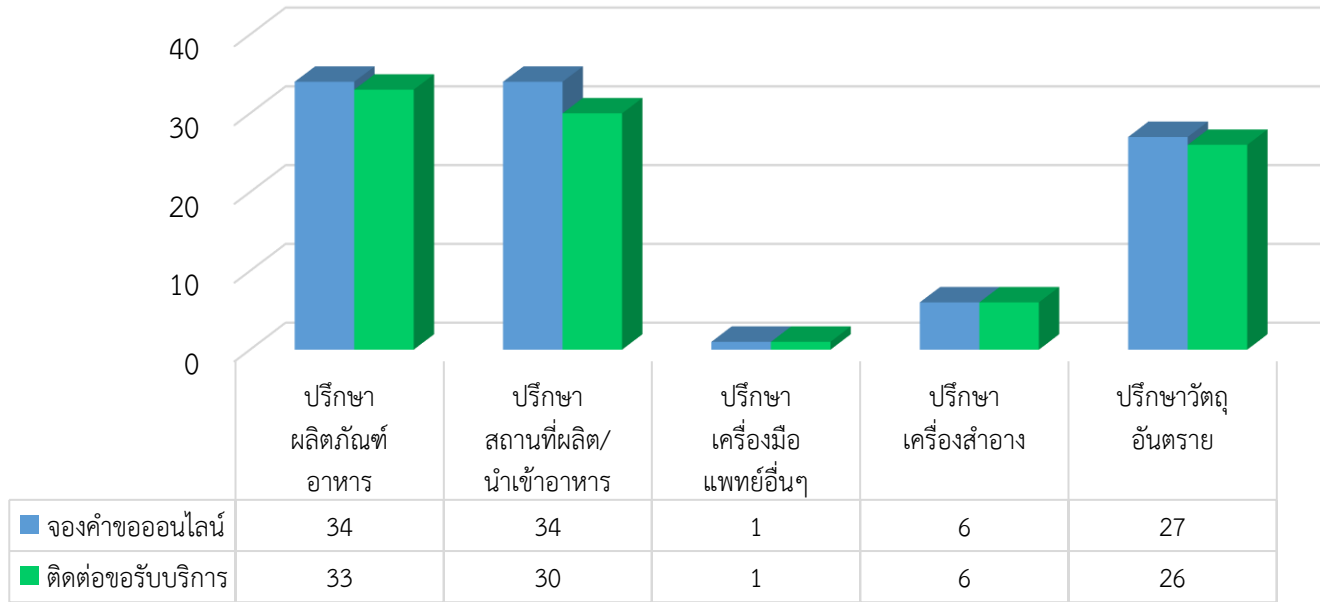
เดิม : คิว B ยื่นคำขออนุญาต ยา อาหาร สมุนไพร สนบ.

แก้ไขเป็น : คิว B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร

คิว C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.

****เริ่มใช้งานแบบใหม่ วันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2566****

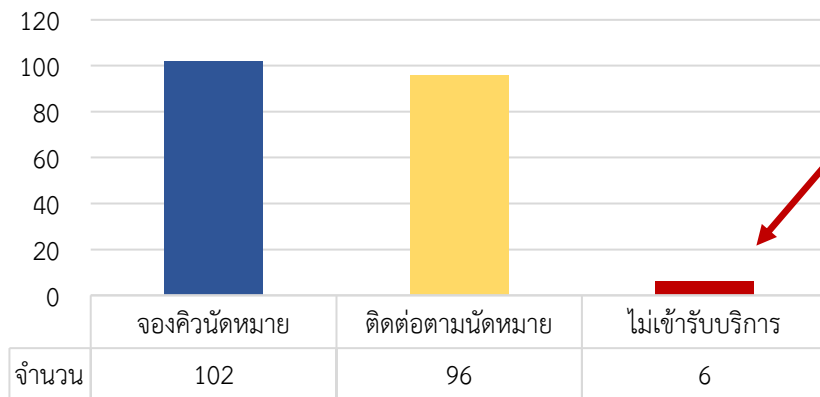
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)



จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 102 ราย
- ติดต่อกับนัดหมาย จำนวน 96 ราย คิดเป็น 94.12%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 6 ราย คิดเป็น 5.88%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	34	33	1
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	34	30	4
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	1	1	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	6	6	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	27	26	1
รวม	102	96	6

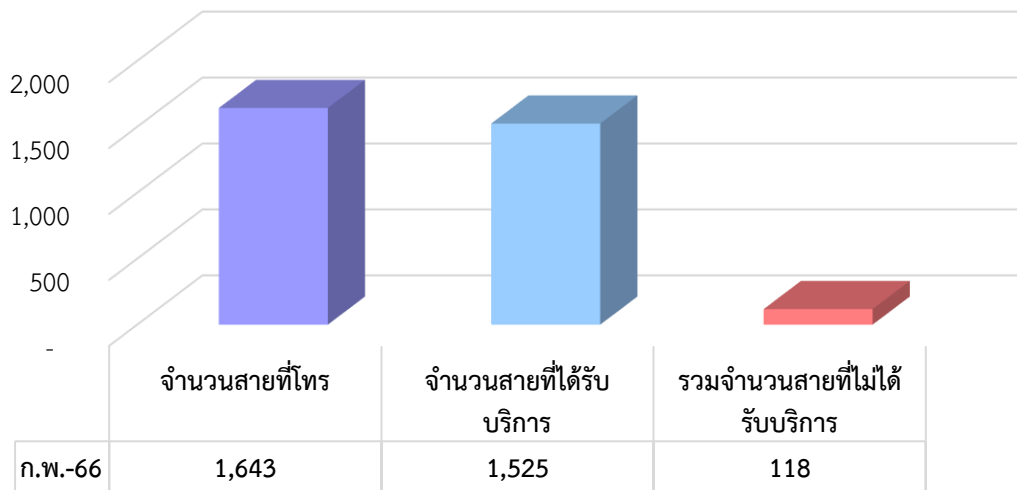


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 3 ราย
- เลื่อนนัดหมาย 3 ราย

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

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



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ก.พ.-66	1,643	1,525	92.82

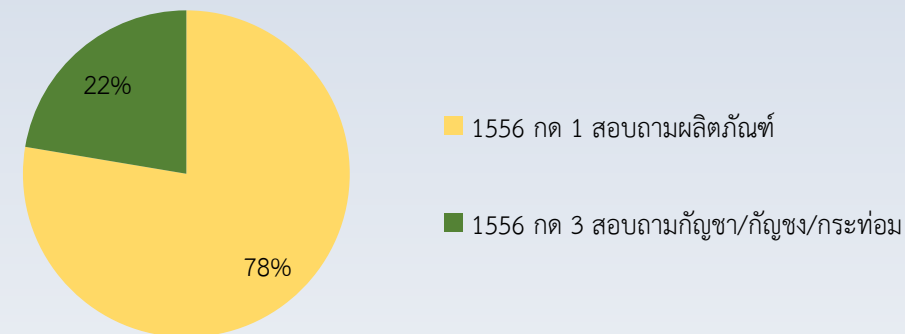
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
118	7.18

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

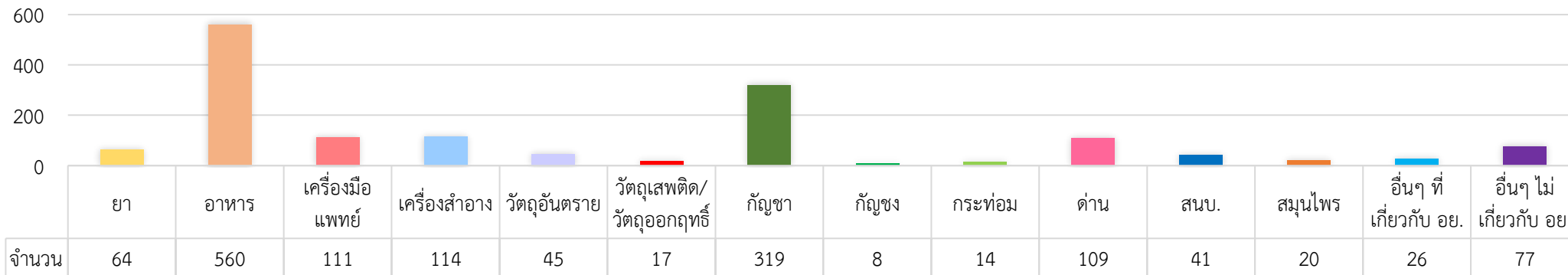
- กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์
- กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม

แผนภูมิ สถิติสายที่ได้รับให้บริการของ Call Center 1556 กต 1 และ กต 3



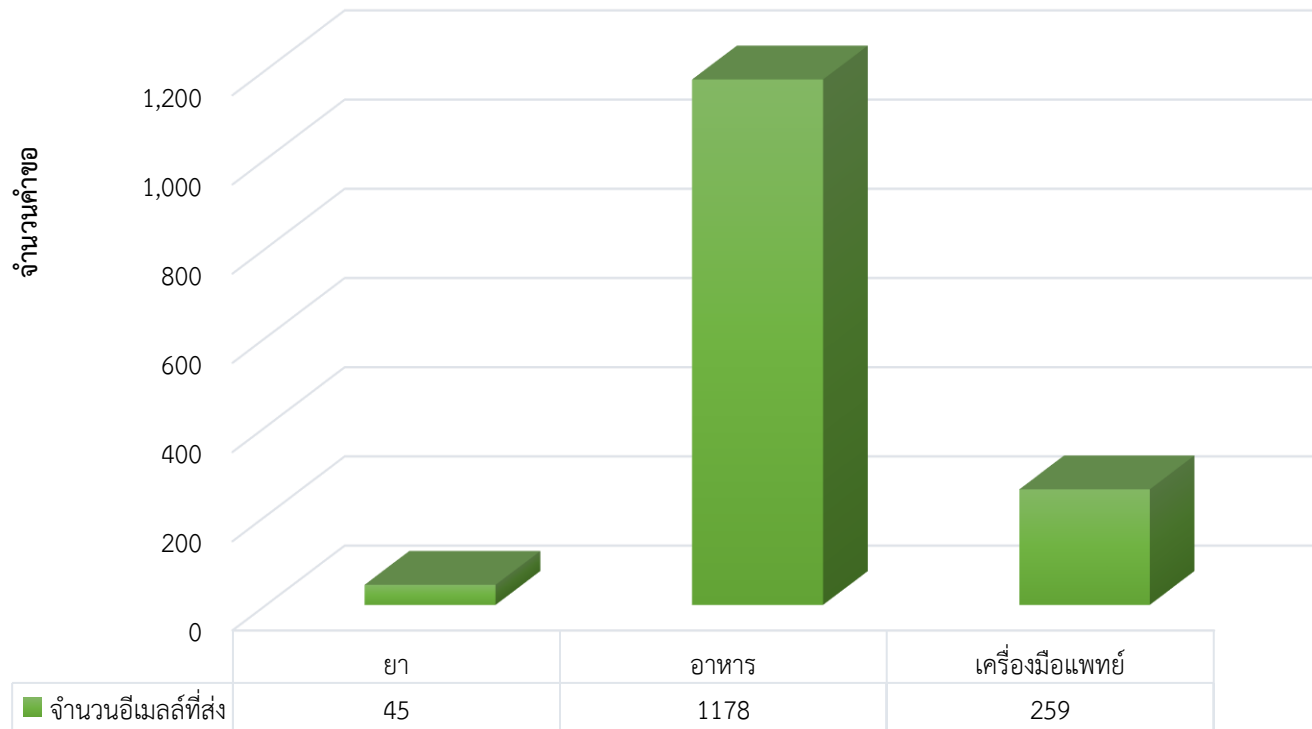
กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 1,184 สาย
 กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม จำนวน 341 สาย

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

แผนภูมิแสดง : สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ OSSC ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

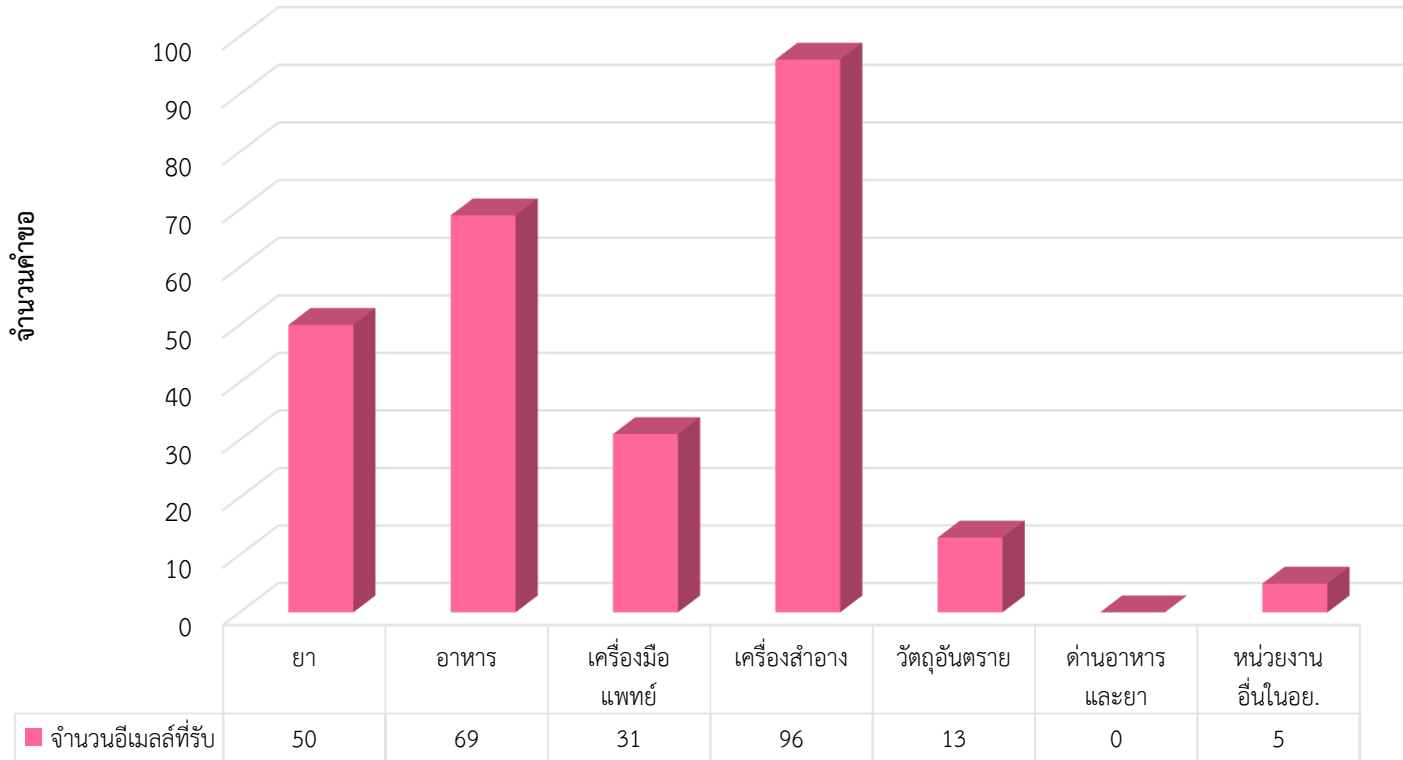


จากรายงาด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน กุมภาพันธ์ 2566 จำนวน 1,482 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 75 การแจ้งเตือน /วัน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ยต่อวัน
ยา			
1	- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	45	2
	รวม	45	
อาหาร			
1	- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	716	36
2	- เปิดสิทธิใช้งานระบบ E-Submission	455	23
3	- การขอแก้ไขรายการที่ได้รับอนุญาตผลิตภัณฑ์วัตถุเจือปนอาหาร (อ.19, สป.4)	7	1
	รวม	1,178	
เครื่องมือแพทย์			
1	- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	49	2
2	- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ - การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	52	3
3	- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	158	8
	รวม	259	
	รวมทั้งหมด	1,482	75

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

แผนภูมิแสดง: การให้บริการรับเรื่องเข้าผ่านช่องทางอีเมล ณ OSSC เดือนกุมภาพันธ์ 2566

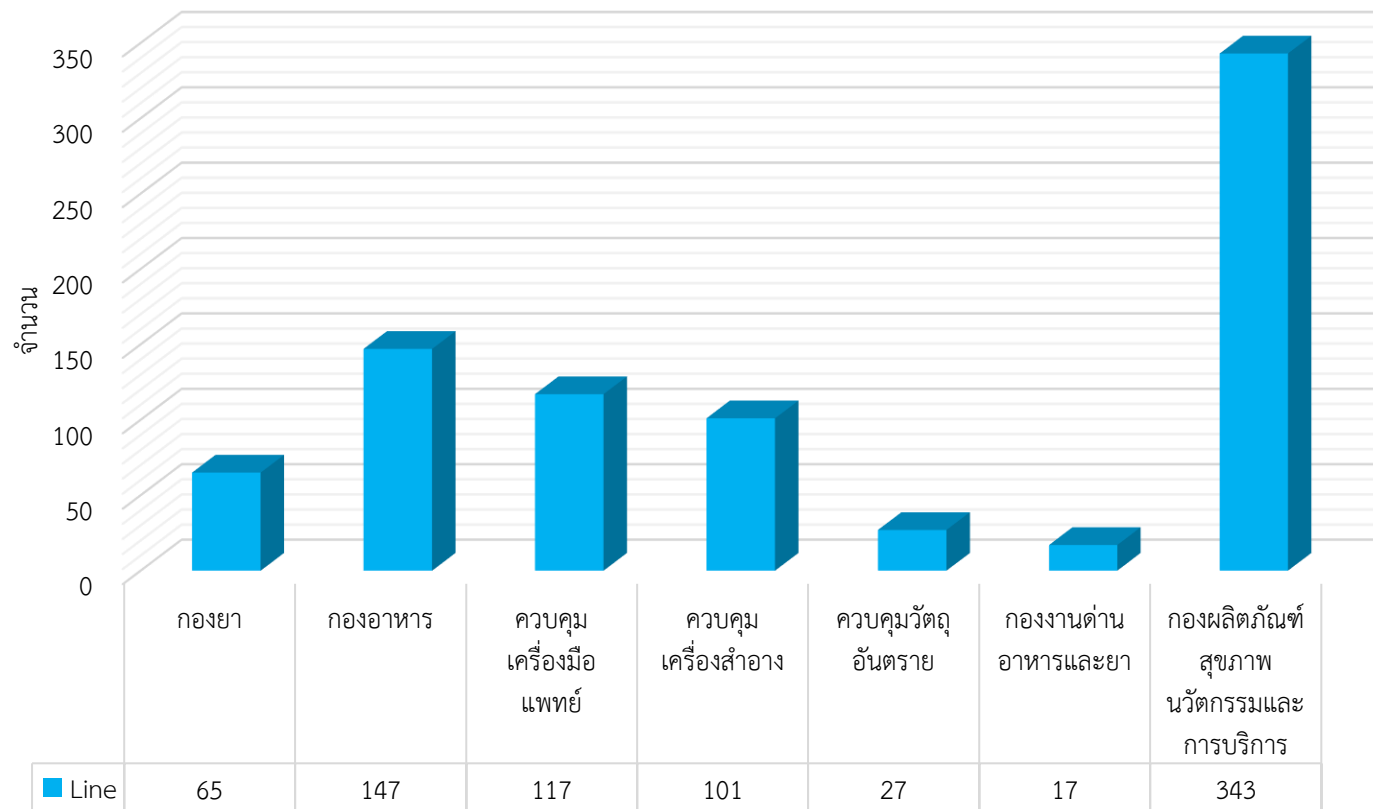


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566 รวมจำนวน 264 คำถามโดยเฉลี่ยคำถาม 15 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา	50	3
อาหาร	69	3
เครื่องมือแพทย์	31	2
เครื่องสำอาง	96	5
วัตถุอันตราย	13	1
ด้านอาหารและยา	0	0
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ	5	1
รวมทั้งสิ้น	264	15

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566



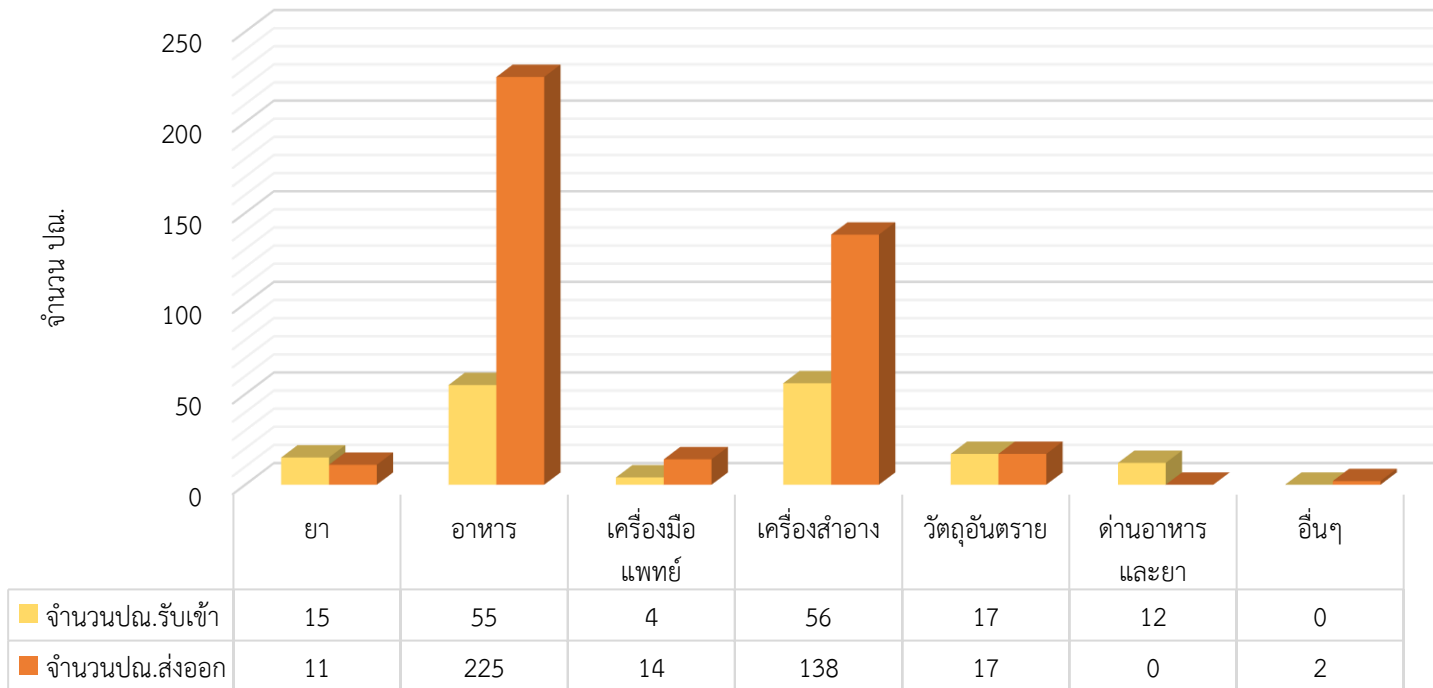
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566 รวมจำนวน 817 คำถาม คิดเป็น 42 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	คิดเป็น %
ยา	65	3
อาหาร	147	8
เครื่องมือแพทย์	117	6
เครื่องสำอาง	101	5
วัตถุอันตราย	27	1
กองงานด้านอาหารและยา	17	1
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ วัตถุอันตราย และการบริการ	343	18
รวมทั้งสิ้น	817	42

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

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

สถิติการรับ-ส่งเรื่องผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566

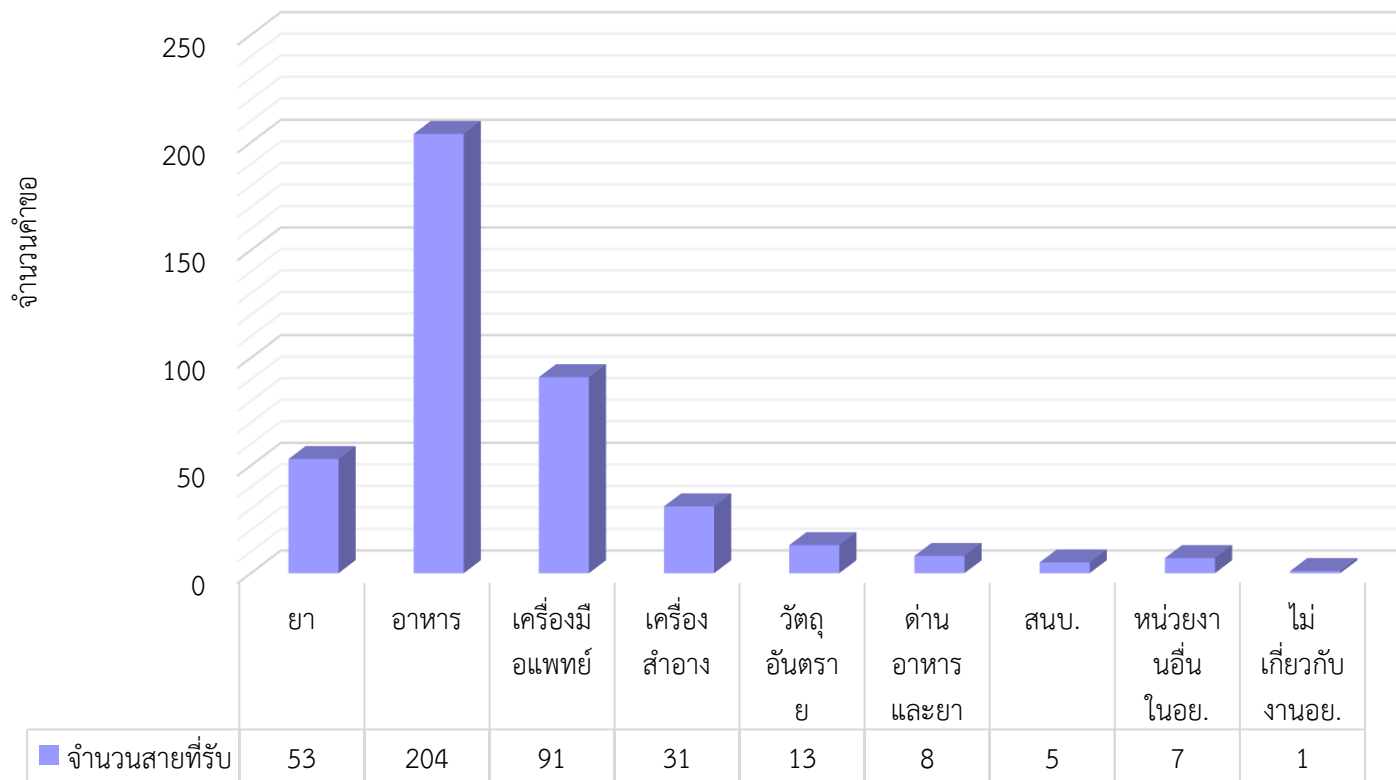


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566 รวมจำนวน 566 ฉบับ โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 159 ฉบับ
- ปณ.ส่งออก จำนวน 407 ฉบับ

หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	15	11	26
อาหาร	55	225	280
เครื่องมือแพทย์	4	14	18
เครื่องสำอาง	56	138	194
วัตถุอันตราย	17	17	34
ด้านอาหารและยา	12	0	12
อื่นๆ	0	2	2
รวมทั้งสิ้น	159	407	566

แผนภูมิแสดง: สถิติการให้บริการรับสาย ศูนย์รับเรื่องเข้า-ออก ณ OSSC
ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2566 รวมทั้งสิ้น 413 สายที่ได้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ
ยา	53
อาหาร	204
เครื่องมือแพทย์	91
เครื่องสำอาง	31
วัตถุอันตราย	13
ด้านอาหารและยา	8
สนบ.	5
หน่วยงานอื่นๆ ใน อย.	7
ไม่เกี่ยวข้องกั อย.	1
รวมทั้งสิ้น	413

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ