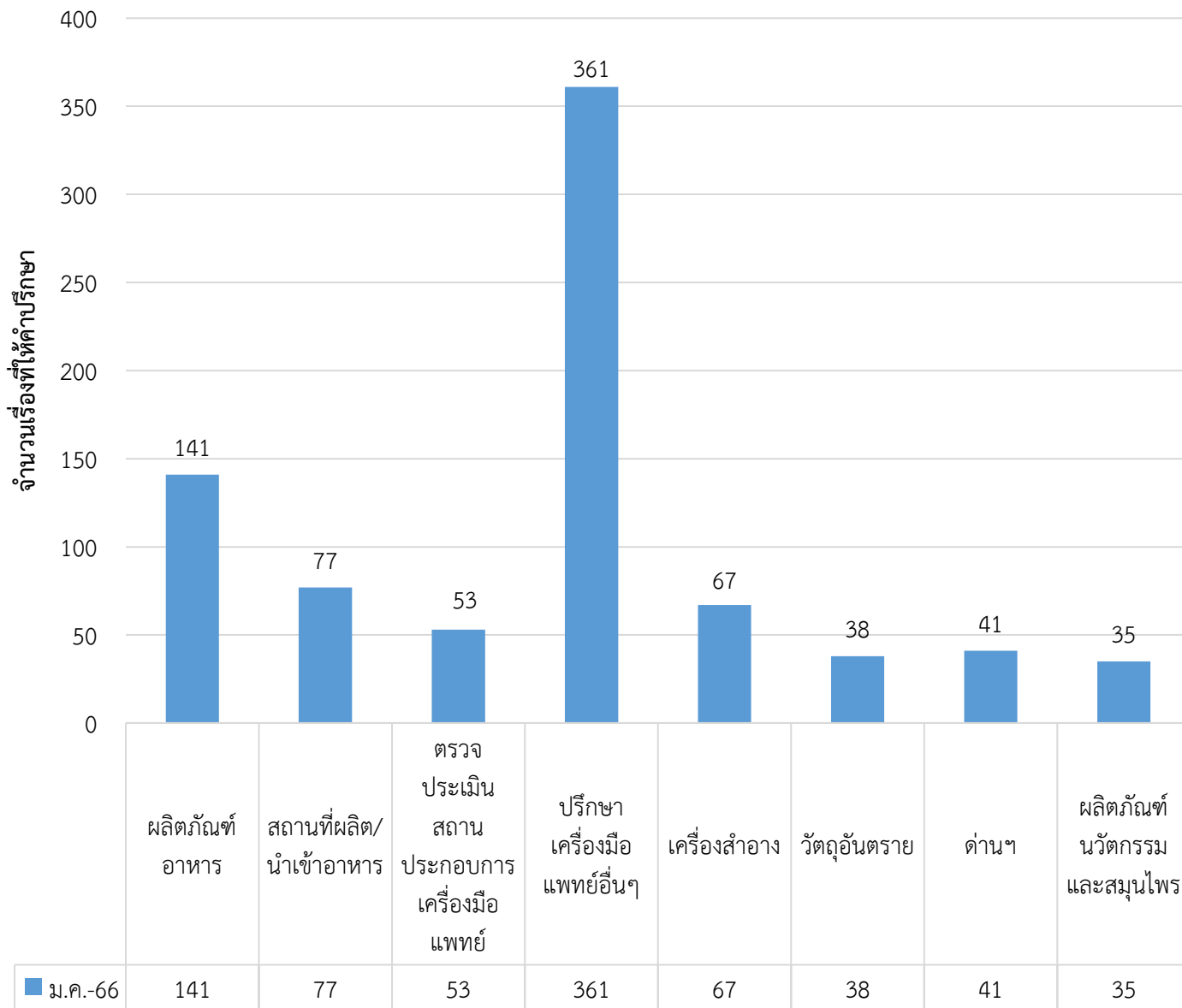


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน มกราคม 2566

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน มกราคม 2566

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน มกราคม 2566 รวม 5,497 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

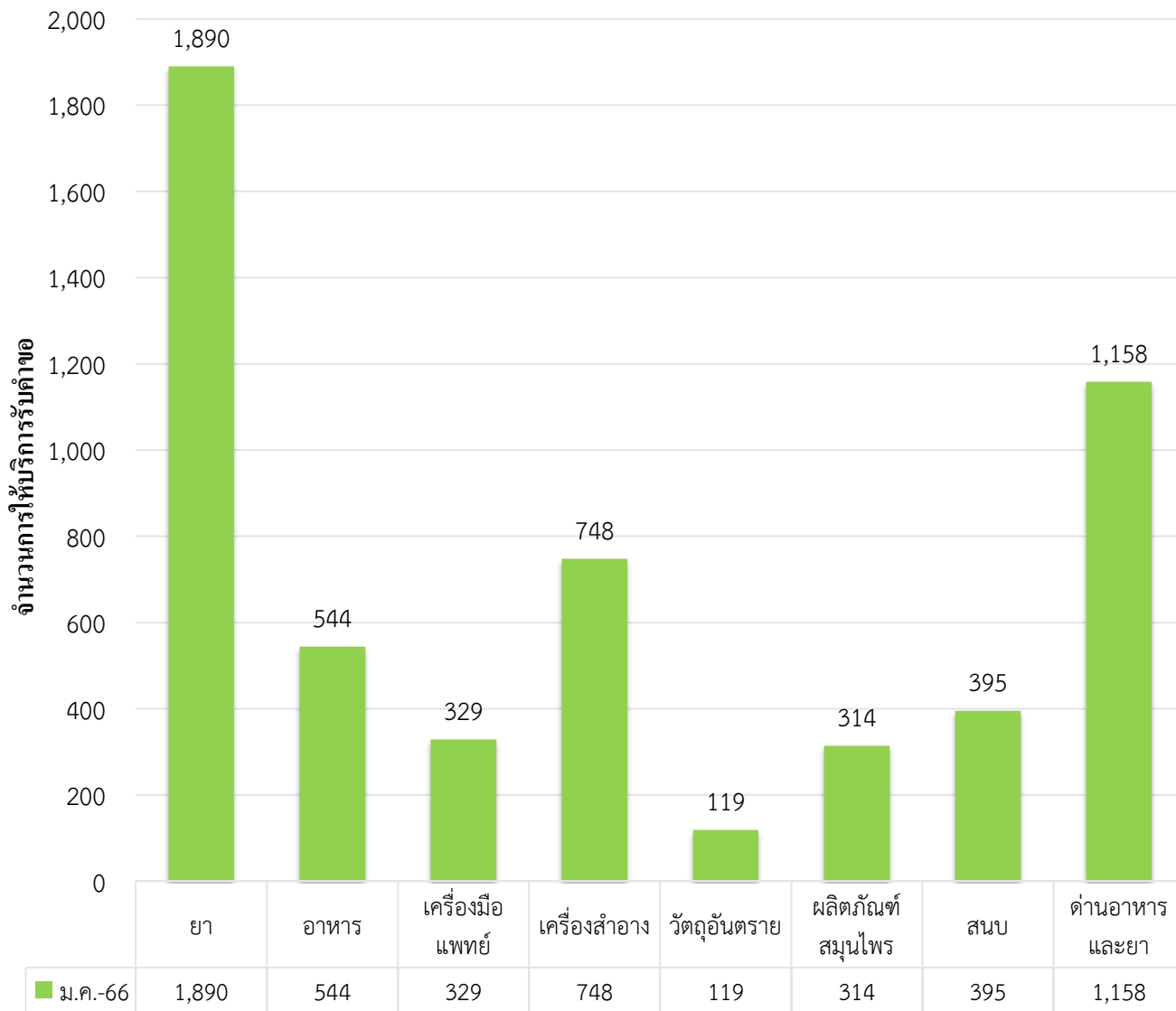
ระหว่างเดือน ธันวาคม และเดือน มกราคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน มกราคม 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากเดือน ธันวาคม 2565 จำนวน 47 เรื่อง คิดเป็น 6.14%

ประเภทงาน	ธันวาคม 2565	มกราคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
prüfung ผลิตภัณฑ์อาหาร	95	141	เพิ่มขึ้น 48.42%
prüfung สถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	92	77	ลดลง 16.30%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	79	53	ลดลง 32.91%
prüfung เครื่องมือแพทย์อื่นๆ	352	361	เพิ่มขึ้น 2.56%
prüfung เครื่องสำอาง	58	67	เพิ่มขึ้น 15.52%
prüfung วัตถุอันตราย	27	38	เพิ่มขึ้น 40.74%
prüfung ด้านๆ	50	41	ลดลง 18.00%
prüfung ผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	13	35	ลดลง 62.85%
รวม	766	813	เพิ่มขึ้น 6.14%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน มกราคม 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน มกราคม 2566 รวม 5,497 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน ธันวาคม และเดือน มกราคม 2566

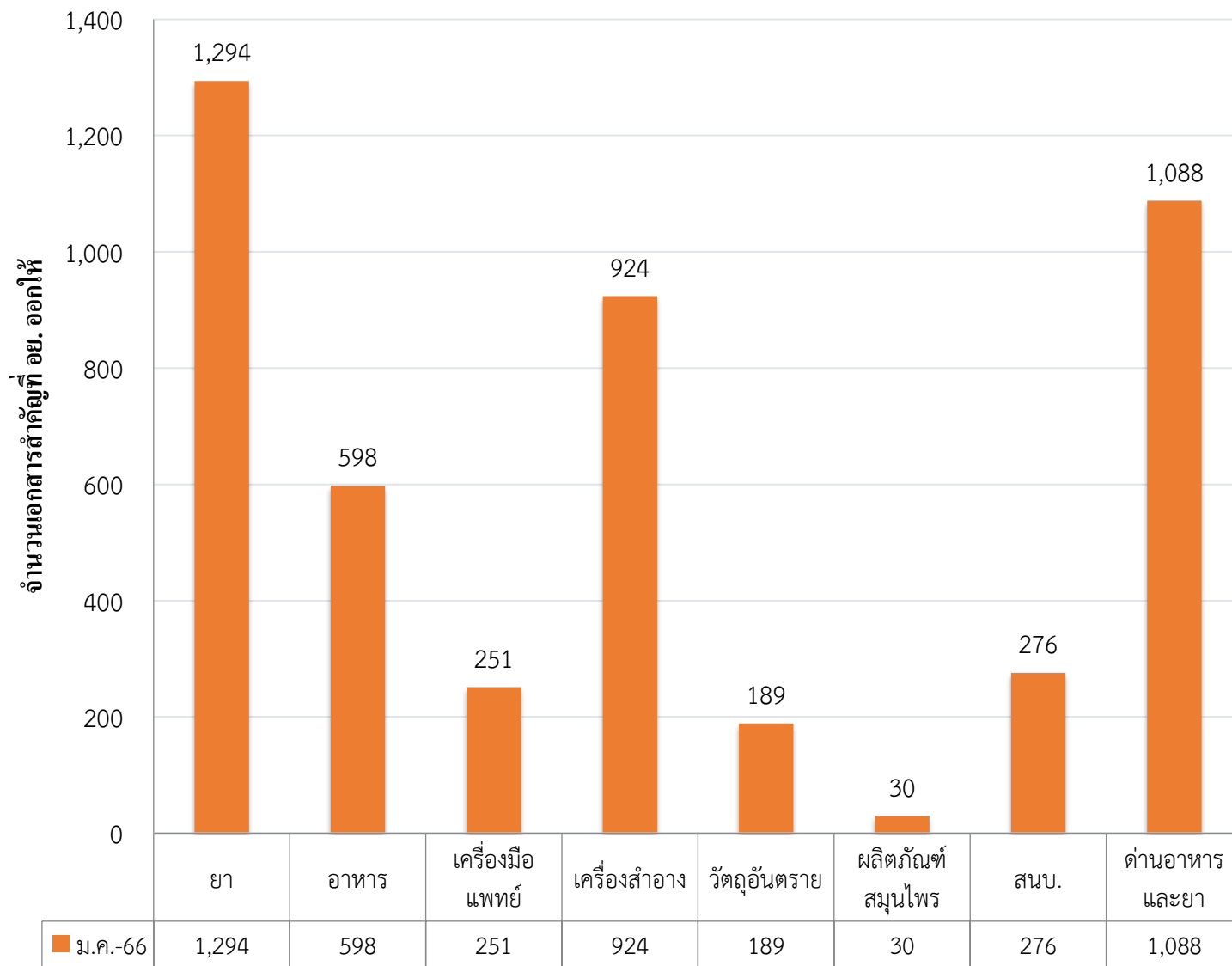
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน มกราคม 2566 มีปริมาณ **ลดลงเล็กน้อย** จากเดือน ธันวาคม 2565 จำนวน 356 คำขอ คิดเป็น **6.08%** ดังนี้

- สำนัก สว. ด้านวัตถุอันตราย ลดลง 39 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 24.68% ส่วนใหญ่มาจากการยื่น การตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับผู้ขออนุญาต (หนังสือมอบอำนาจ)
- กองผลิตภัณฑ์สมุนไพร ลดลง 62 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 16.49% ส่วนใหญ่มาจากการขอ อนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงใบสำคัญการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร

หน่วยงาน	ธันวาคม 2565	มกราคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	2,254	1,890	ลดลง 16.15%
อาหาร	571	544	ลดลง 4.73%
เครื่องมือแพทย์	311	329	เพิ่มขึ้น 5.79%
เครื่องสำอาง	741	748	เพิ่มขึ้น 0.94%
วัตถุอันตราย	158	119	ลดลง 24.68%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	376	314	ลดลง 16.49%
สนับ.	396	395	ลดลง 0.25%
ด้านอาหารและยา	1,046	1,158	เพิ่มขึ้น 10.71%
รวม	5,853	5,497	ลดลง 6.08%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน มกราคม 2566 รวม 4,650 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

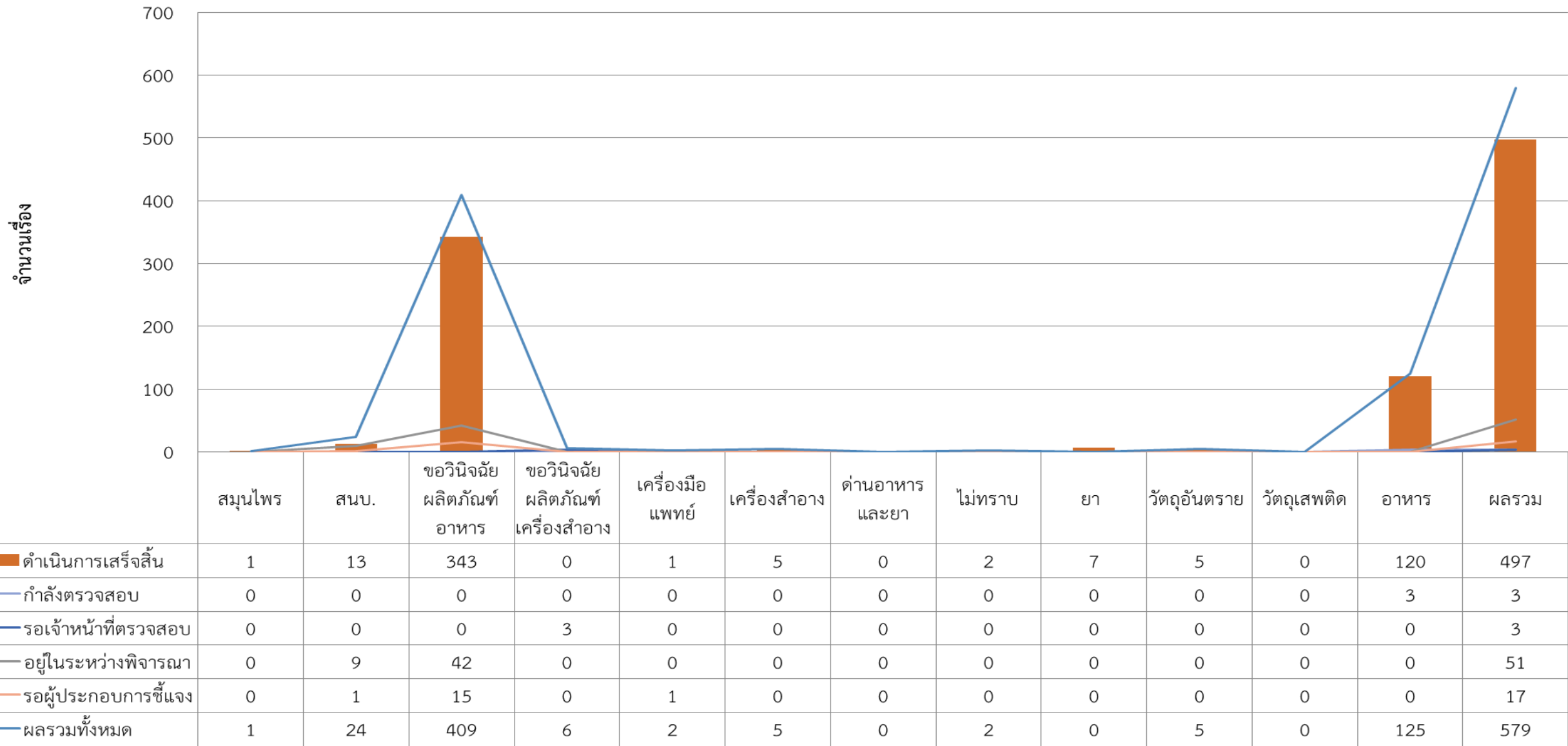
ระหว่างเดือน ธันวาคม และเดือน มกราคม 2566

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน มกราคม 2566 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน ธันวาคม 2565 จำนวน 102 เรื่อง คิดเป็น 2.15%

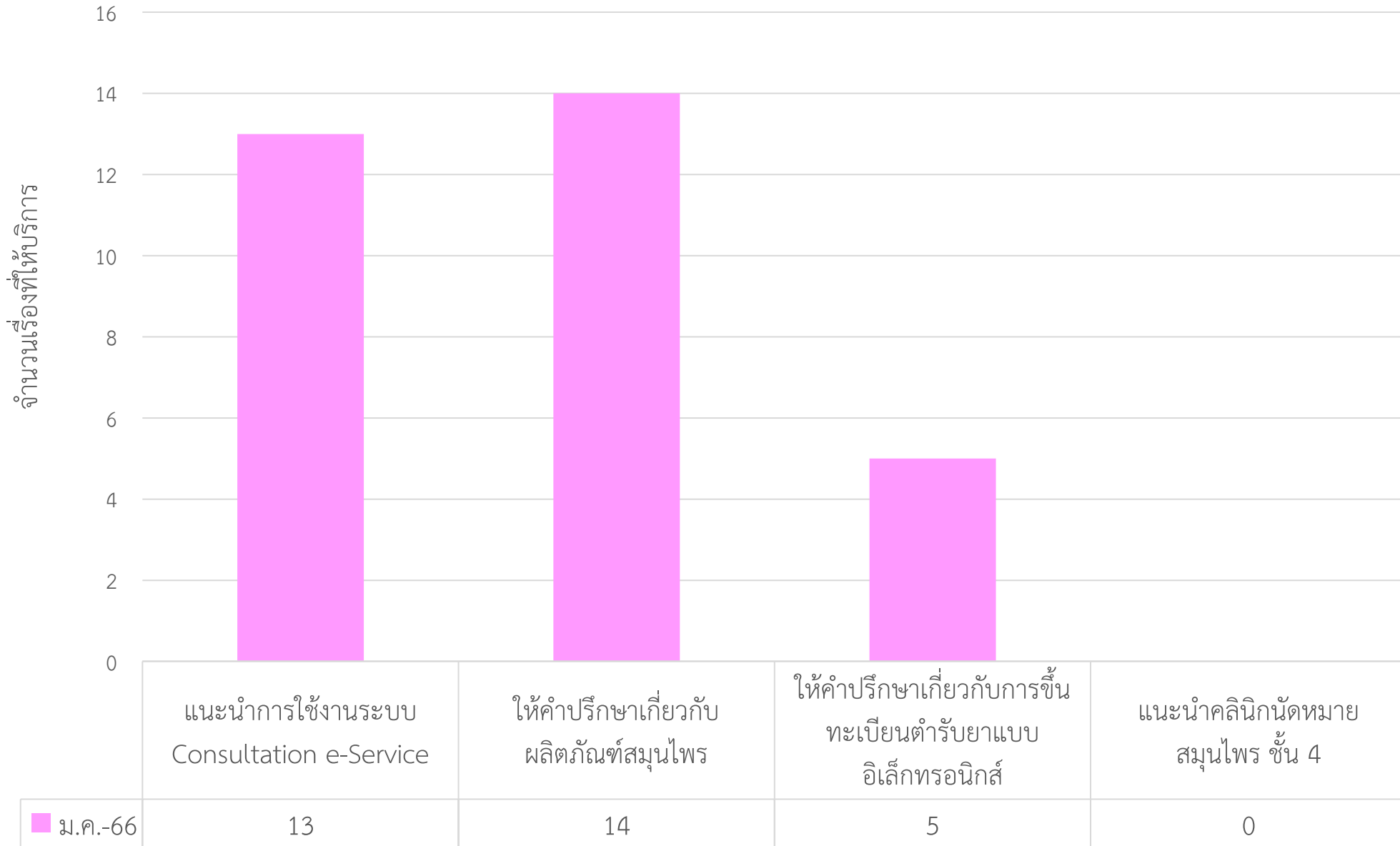
หน่วยงาน	ธันวาคม 2565	มกราคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,429	1,294	ลดลง 9.45%
อาหาร	573	598	เพิ่มขึ้น 4.36%
เครื่องมือแพทย์	269	251	ลดลง 6.69%
เครื่องสำอาง	940	924	ลดลง 1.70%
วัตถุอันตราย	239	189	ลดลง 20.92%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	18	30	เพิ่มขึ้น 40.00%
สนบ.	311	276	ลดลง 11.25%
ด้านอาหารและยา	973	1,088	เพิ่มขึ้น 11.82%
รวม	4,752	4,650	ลดลง 2.15%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน มกราคม 2566

ตั้งแต่วันที่ 3-31 มกราคม 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 579 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



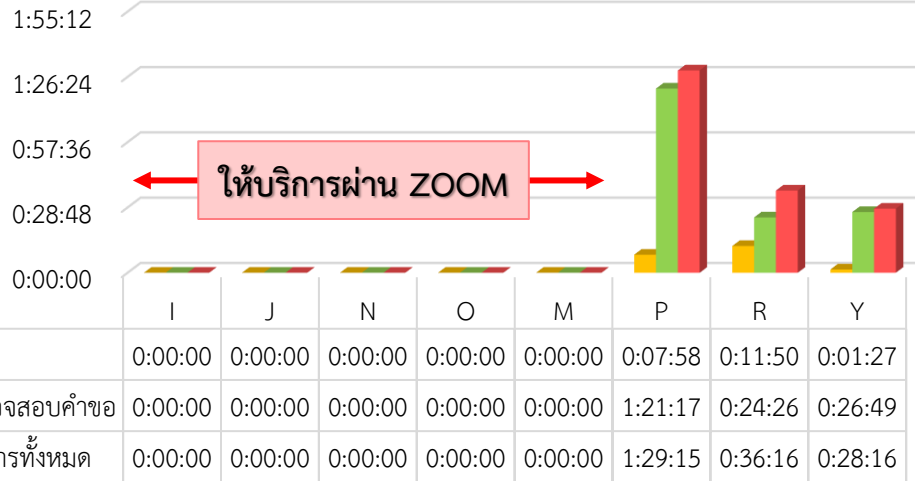
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน มกราคม 2566



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
32 เรื่อง**

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

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด
(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	0:07:58	1:21:17	1:29:15
(R) ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:11:50	0:24:26	0:36:16
(Y) ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:01:27	0:26:49	0:28:16

ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM (I , J , N , O , M)
จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

ระยะเวลาการให้คำปรึกษา จะมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน เนื่องจากผู้รับบริการจะมีการสอบถามข้อมูลค่อนข้างละเอียด เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการให้บริการ สรุปดังนี้

P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์

เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 79 คิว



เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 53 คิว

ลดลง 26 คิว

R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ

เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 352 คิว



เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 361 คิว

เพิ่มขึ้น 9 คิว

Y ปรึกษาด้านอาหารและยา

เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 50 คิว

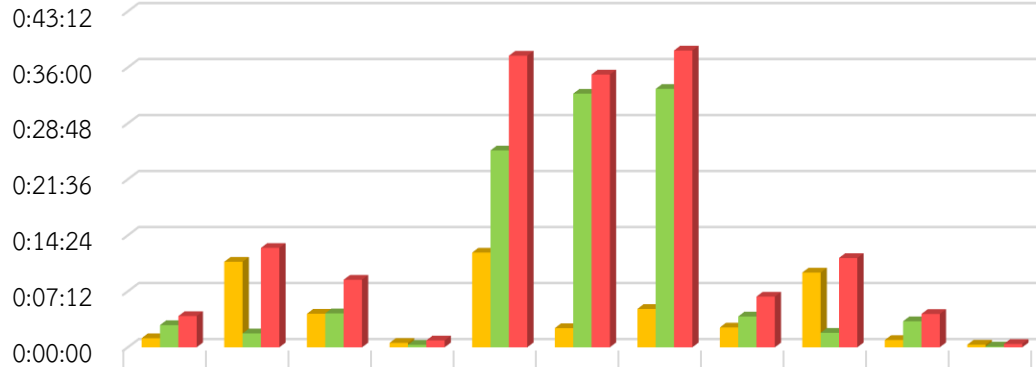


เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 41 คิว

ลดลง 9 คิว

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

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:01:10	0:11:00	0:04:19	0:00:34	0:12:11	0:02:28	0:04:56	0:02:33	0:09:37	0:00:56	0:00:20
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:02:51	0:01:47	0:04:22	0:00:19	0:25:19	0:32:37	0:33:14	0:03:58	0:01:52	0:03:21	0:00:06
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:04:01	0:12:47	0:08:41	0:00:53	0:37:30	0:35:05	0:38:10	0:06:31	0:11:29	0:04:17	0:00:26

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
(A) รับเอกสารที่ร้องขอ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์	0:01:10	0:02:51	0:04:01
(F) รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:11:00	0:01:47	0:12:47
(B) ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร สนบ. ที่มากกว่า 1 วัน	0:04:19	0:04:22	0:08:41
(S) ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:00:34	0:00:19	0:00:53
(D) ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์	0:12:11	0:25:19	0:37:30
(E) ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:28	0:32:37	0:35:05
(T) ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:04:56	0:33:14	0:38:10
(V) มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	0:02:33	0:03:58	0:06:31
(W) มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer	0:09:37	0:01:52	0:11:29
(X) ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	0:00:56	0:03:21	0:04:17
(U) ชำระเงิน	0:00:20	0:00:06	0:00:26

การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร จะมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน เมื่อเปรียบเทียบปริมาณการให้บริการ สรุปดังนี้

F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย

เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 94 คำขอ



เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 88 คำขอ

ลดลง 6 คำขอ

D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์

เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 547 คำขอ



เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 545 คำขอ

ลดลง 2 คำขอ

E ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง

เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 106 คำขอ



เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 110 คำขอ

เพิ่มขึ้น 4 คำขอ

T ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้าง

เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 297 คำขอ



เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 266 คำขอ

ลดลง 31 คำขอ

W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer

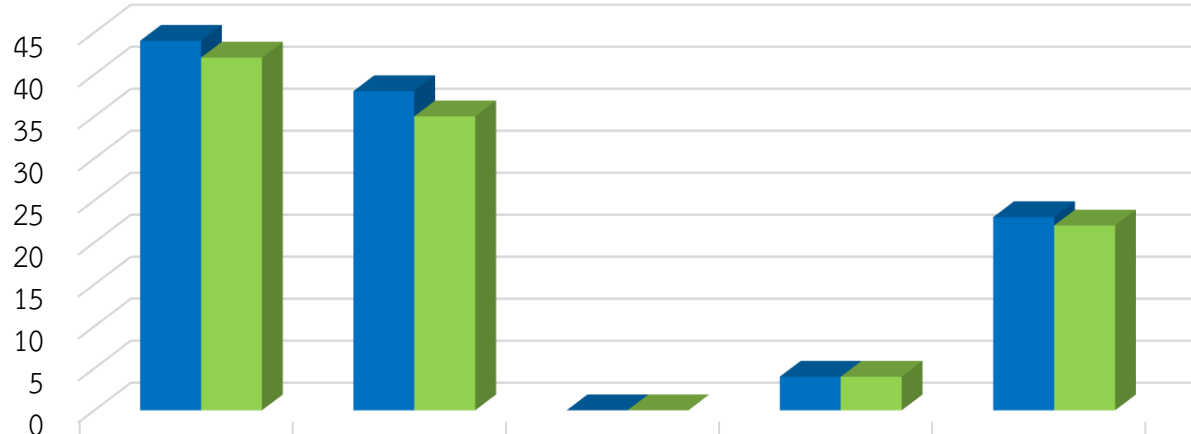
เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 670 คำขอ



เดือน มกราคม 2566 มีจำนวนคำขอ 673 คำขอ

เพิ่มขึ้น 3 คำขอ

สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)

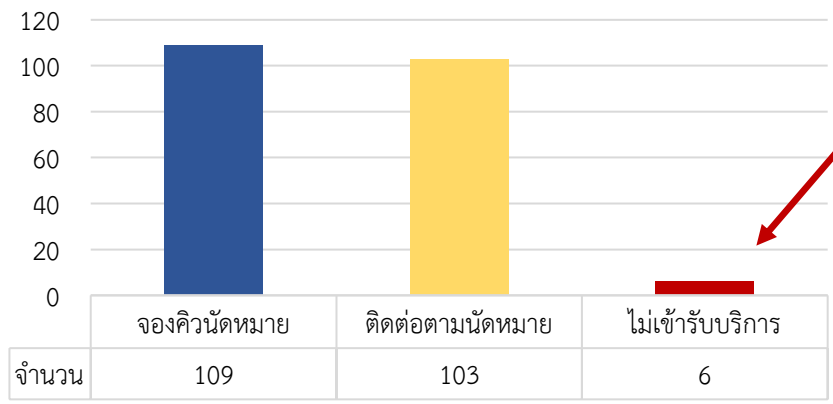


■ จองคำขอออนไลน์	44	38	0	4	23
■ ติดต่อขอรับบริการ	42	35	0	4	22

จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 109 ราย
- ติดต่อกตามนัดหมาย จำนวน 106 ราย คิดเป็น 97.24%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 6 ราย คิดเป็น 5.50%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อกตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	44	42	2
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	38	35	3
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	0	0	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	4	4	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	23	22	1
รวม	109	103	6

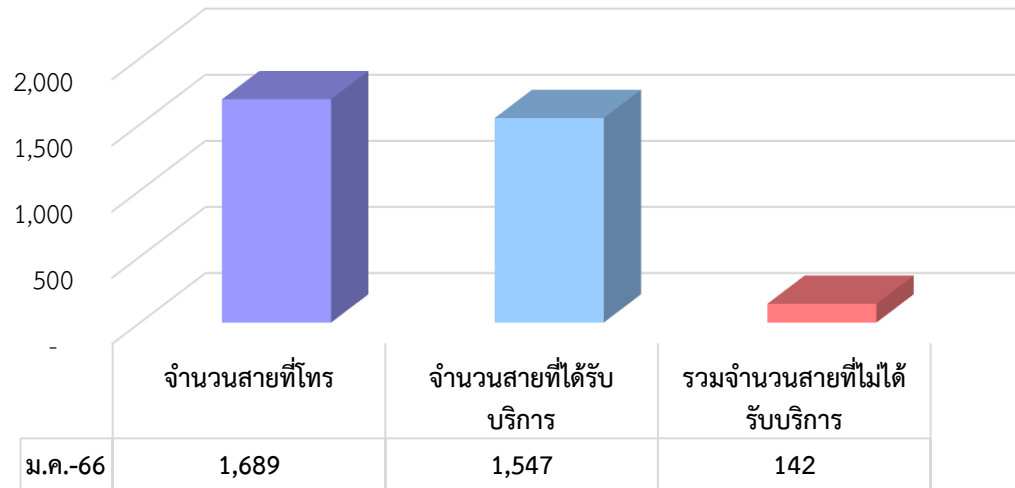


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 5 ราย
- เลื่อนนัดหมาย 1 ราย

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

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



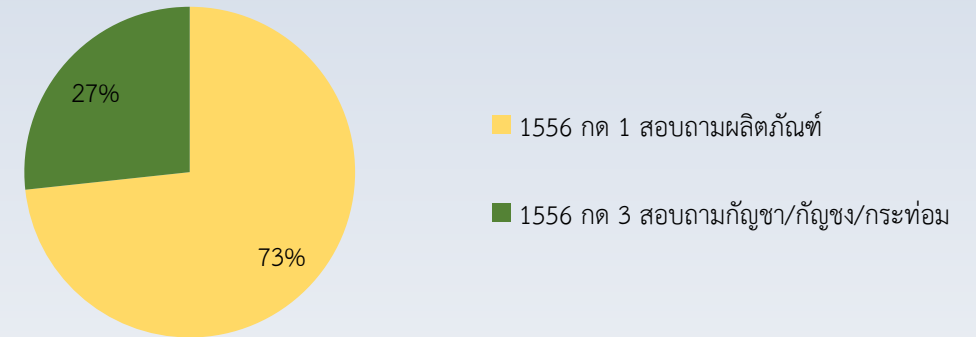
จำนวนสายที่ได้รับบริการ			
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ม.ค.-66	1,689	1,547	91.59

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
142	8.41

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

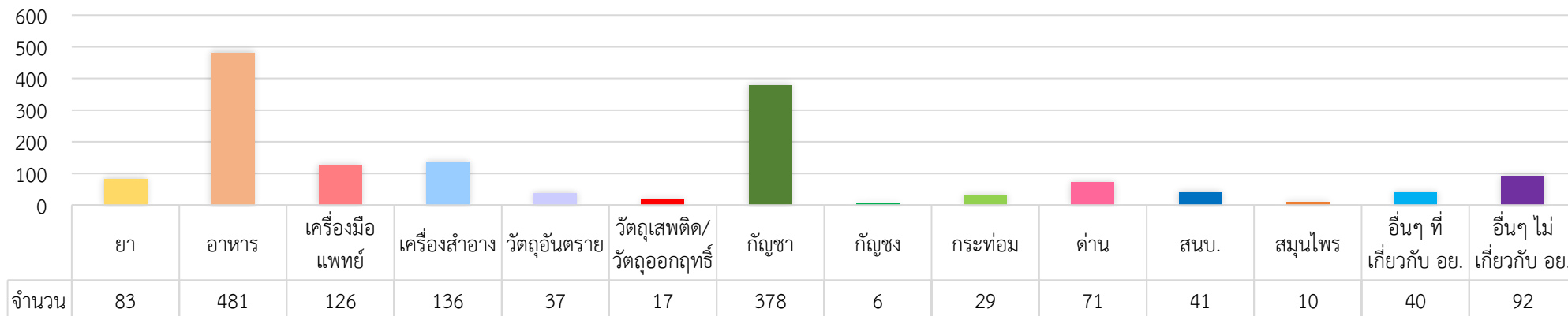
- กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์
- กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม

แผนภูมิ สถิติสายที่ได้รับให้บริการของ Call Center 1556 กต 1 และ กต 3



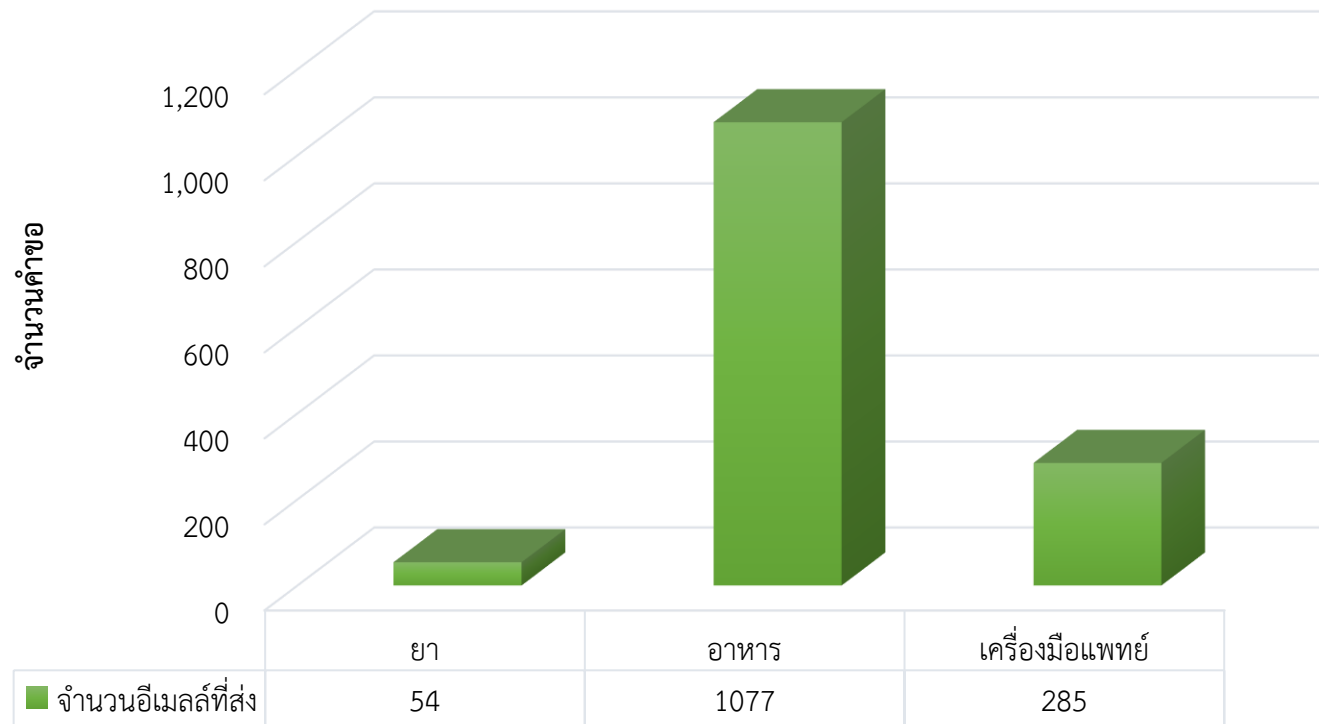
กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 1,134 สาย
 กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม จำนวน 413 สาย

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

แผนภูมิแสดง : สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ OSSC ประจำเดือน มกราคม 2566

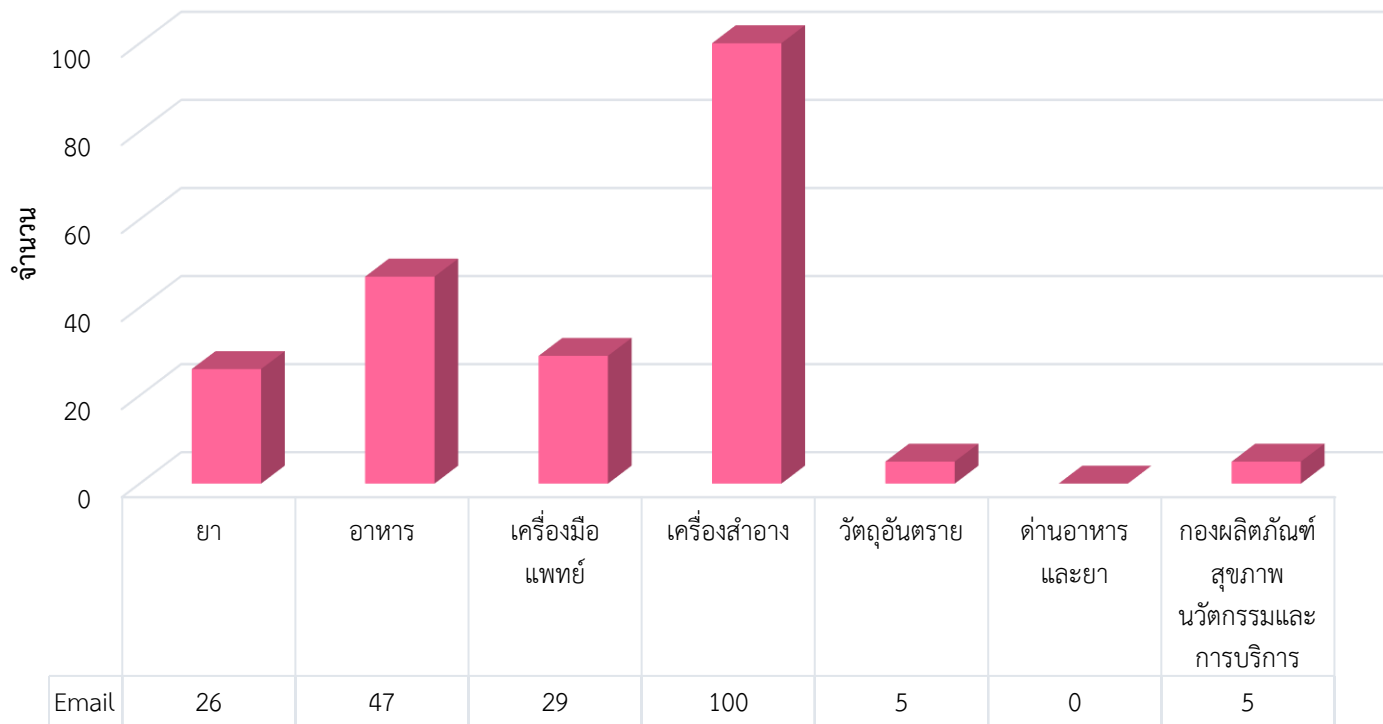


จากรายงานด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน มกราคม 2566 จำนวน 1,416 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 67 การแจ้งเตือน /วัน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ยต่อวัน
ยา			
1	- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	54	2
	รวม	54	
อาหาร			
1	- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	637	30
2	- เปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ E-Submission	440	21
3	- การขอแก้ไขรายการที่ได้รับอนุญาตผลิตภัณฑ์วัตถุเจือปนอาหาร (อ.19, สป.4)	0	0
	รวม	1,077	
เครื่องมือแพทย์			
1	- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	51	2
2	- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	54	2
	- การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์		
3	- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	180	8
	รวม	285	12
	รวมทั้งหมด	1,416	67

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง e-mail ประจำเดือน มกราคม 2566

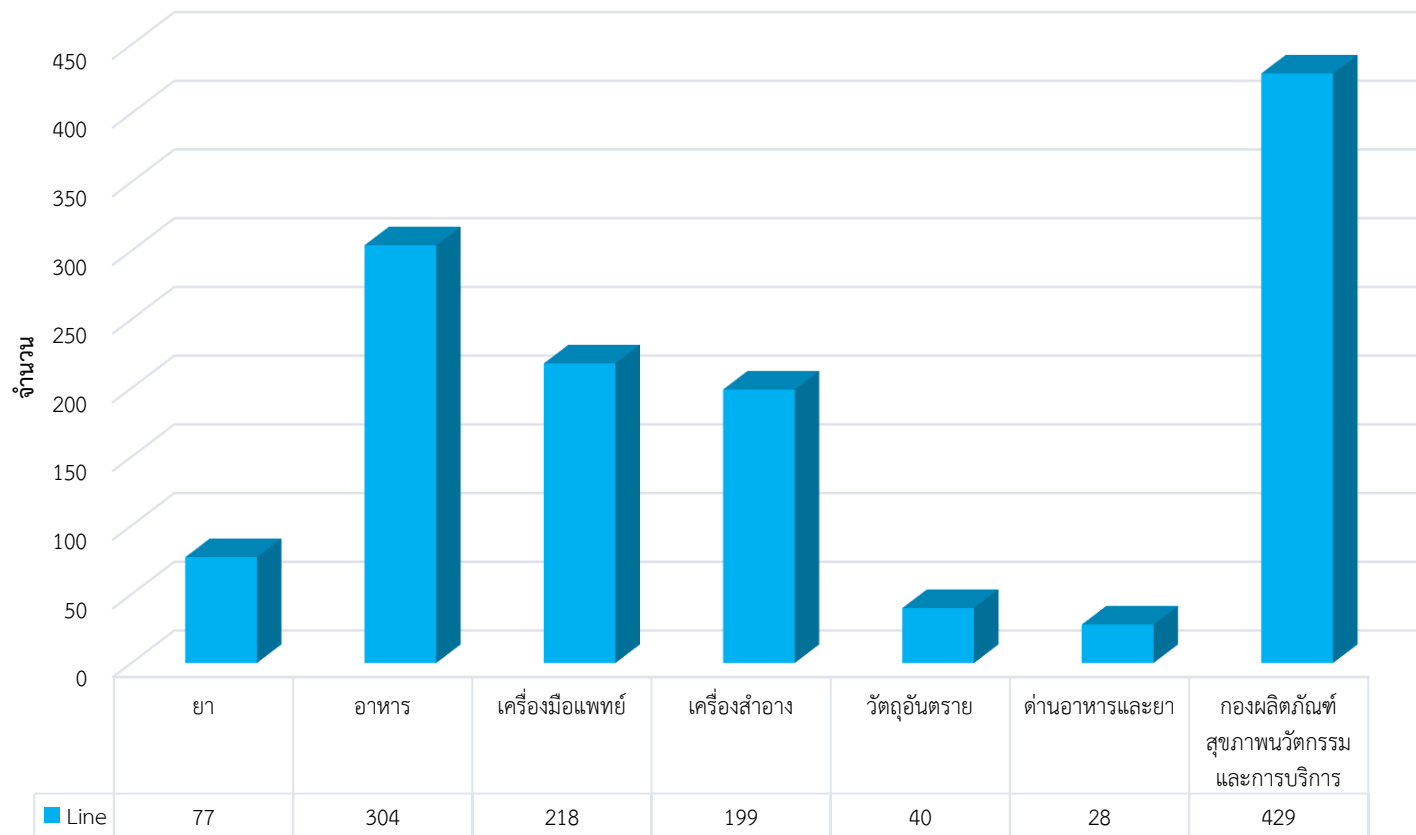


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน มกราคม 2566 รวมจำนวน 212 คำถามโดยเฉลี่ย คำถาม 11 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวน	คิดเป็น %
ยา	26	1%
อาหาร	47	3%
เครื่องมือแพทย์	29	1%
เครื่องสำอาง	100	6%
วัตถุอันตราย	5	1%
ด้านอาหารและยา	0	0%
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและการบริการ	5	1%
รวมทั้งสิ้น	212	11%

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน มกราคม 2566



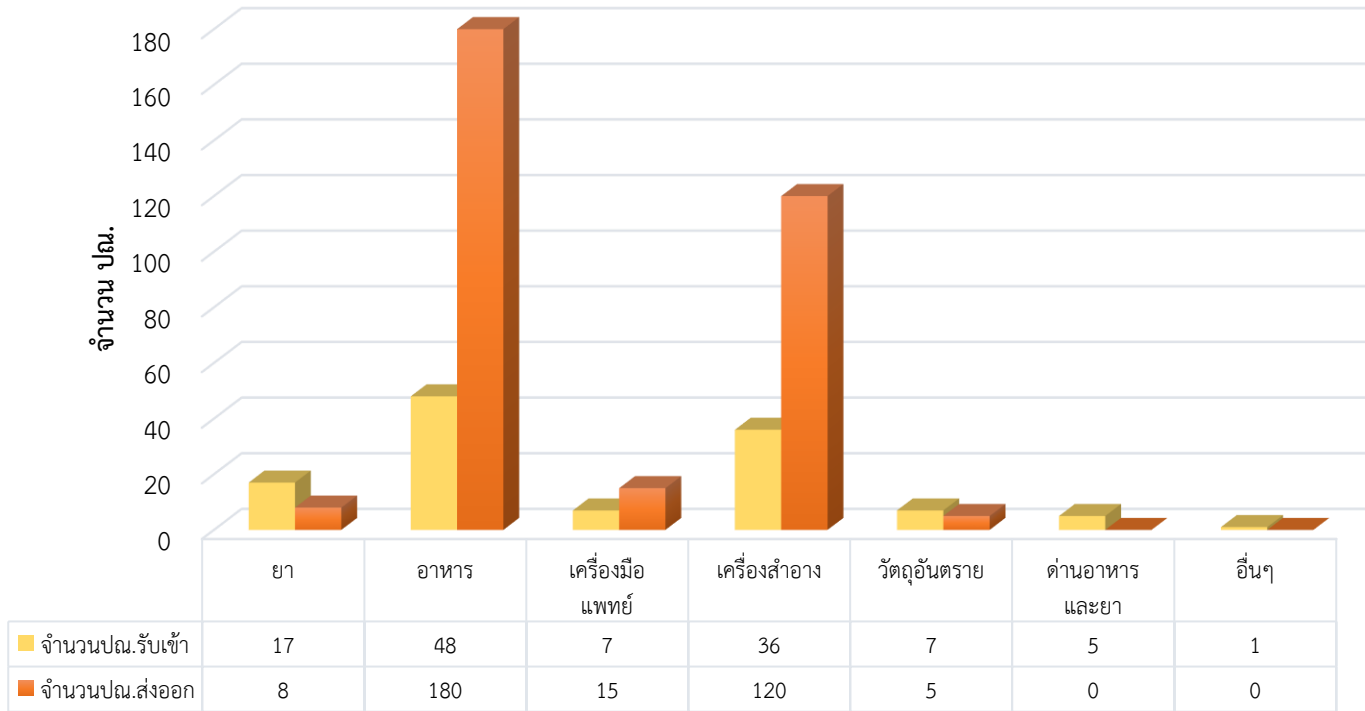
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line ประจำเดือน มกราคม 2566 รวม จำนวน 1,295 คำถาม คิดเป็น 67 %

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	คิดเป็น %
ยา	77	4%
อาหาร	304	16%
เครื่องมือแพทย์	218	11%
เครื่องสำอาง	199	10%
วัตถุอันตราย	40	2%
กองงานด้านอาหารและยา	28	1%
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ	429	23%
รวมทั้งสิ้น	1,295	67

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

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน มกราคม 2566

สถิติการรับ-ส่งเรื่องผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน มกราคม 2566



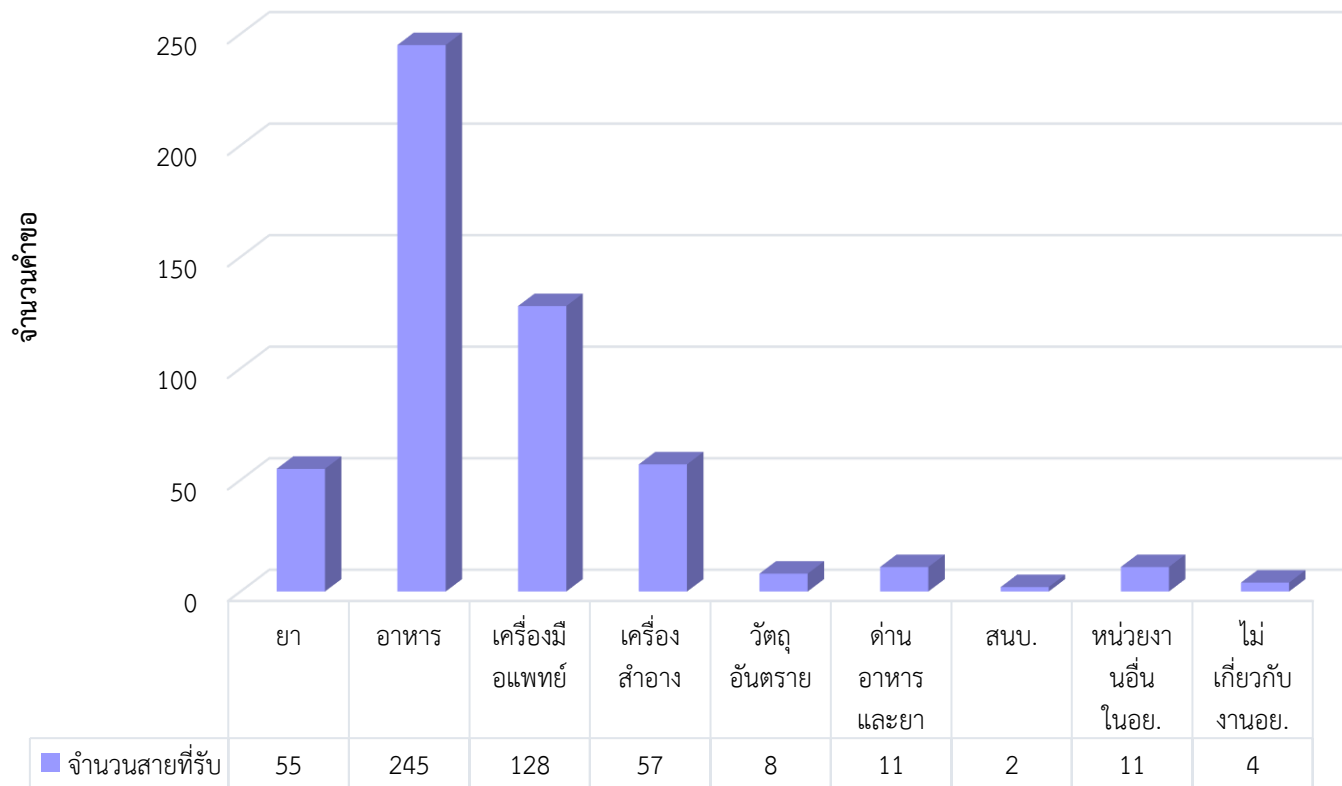
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน มกราคม 2566 รวมจำนวน 449 เอกสาร โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 121 เอกสาร
- ปณ.ส่งออก จำนวน 328 เอกสาร

หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	17	8	25
อาหาร	48	180	228
เครื่องมือแพทย์	7	15	22
เครื่องสำอาง	36	120	156
วัตถุอันตราย	7	5	12
ด้านอาหารและยา	5	0	5
อื่นๆ	1	0	1
รวมทั้งสิ้น	121	328	449

สถิติการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ OSSC ประจำเดือน มกราคม 2566

แผนภูมิแสดง: สถิติการให้บริการรับสาย ศูนย์รับเรื่องเข้า-ออก ณ OSSC ประจำเดือน มกราคม 2566



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน มกราคม 2566 รวมทั้งสิ้น 521 สายที่ได้รับบริการ โดยคิดเป็น 24 % ของสายที่ได้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ
ยา	55
อาหาร	245
เครื่องมือแพทย์	128
เครื่องสำอาง	57
วัตถุอันตราย	8
ด้านอาหารและยา	11
สนบ.	2
หน่วยงานอื่นๆ ใน อย.	11
ไม่เกี่ยวข้องข้องกับ อย.	4
รวมทั้งสิ้น	521

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ