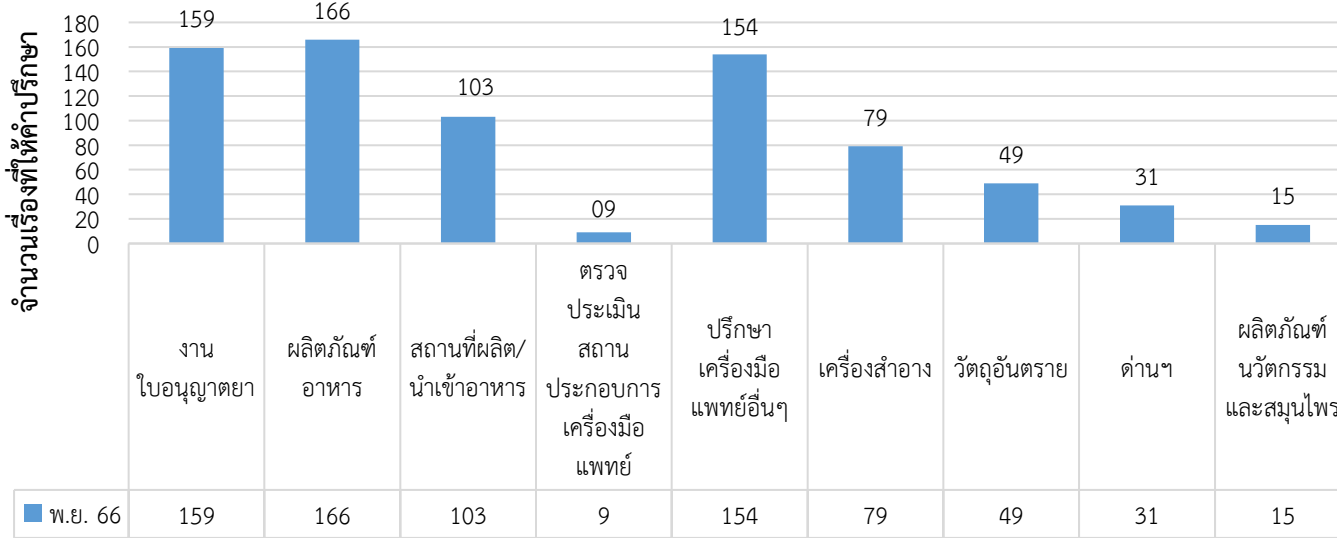


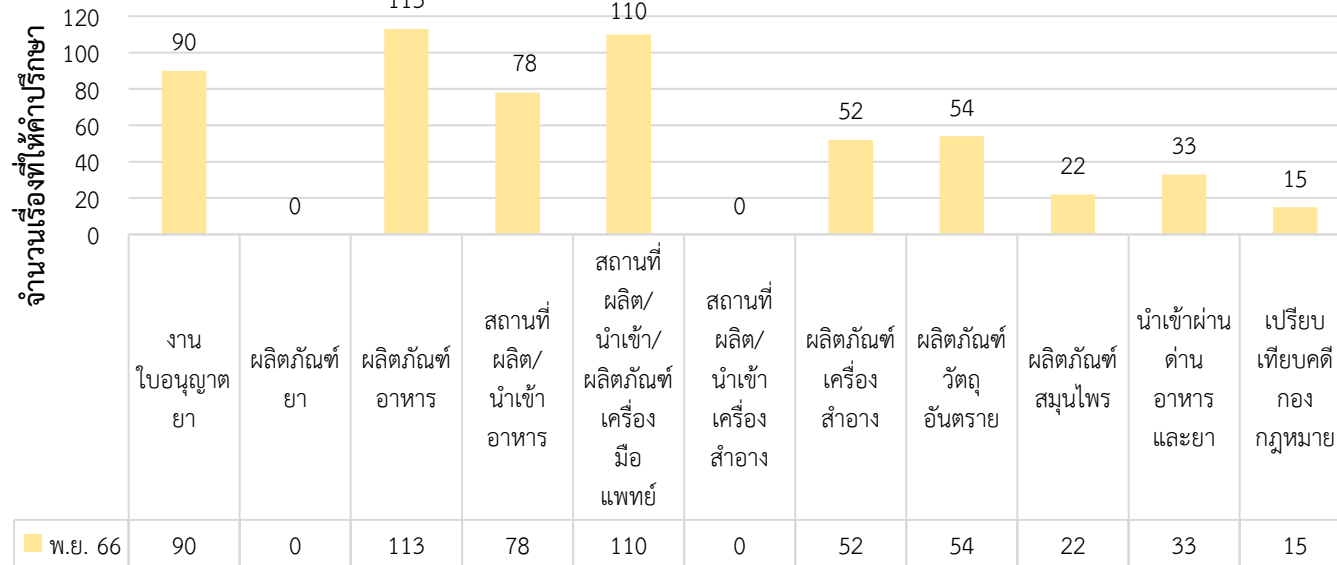
จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ  
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)  
เดือน พฤศจิกายน 2566

# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

สถิติการให้คำปรึกษา ณ OSSC อาคาร 6 วันที่ 1-17 พฤศจิกายน 2566 รวม 765 เรื่อง



สถิติการให้คำปรึกษา ณ OSSC อาคาร 8 วันที่ 20-30 พฤศจิกายน 2566 รวม 765 เรื่อง



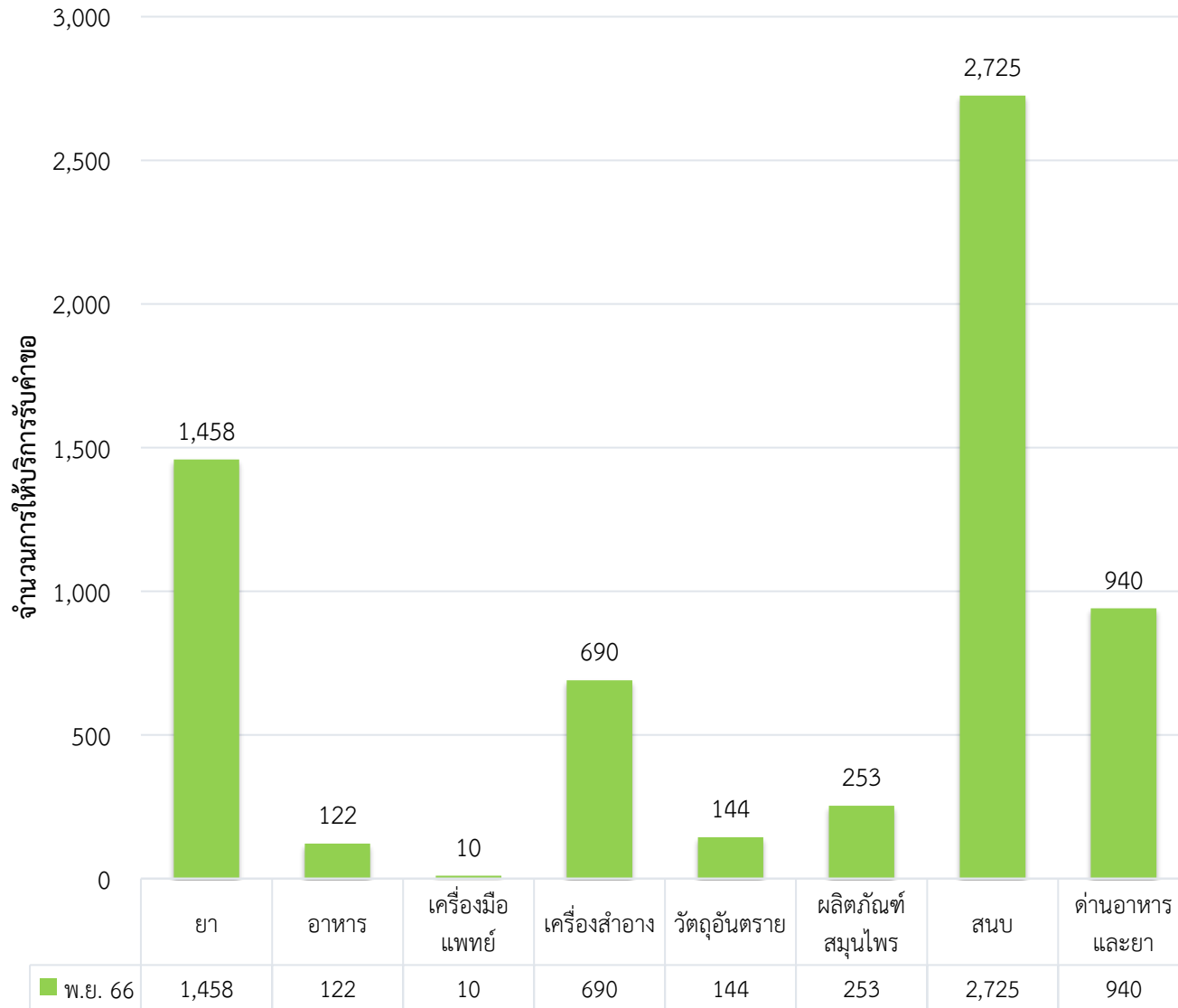
ในเดือน พฤศจิกายน 2566 กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการและการบริการ ได้ย้ายศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ จากอาคาร ๖ ชั้น ๔-๕ ไปเปิดให้บริการ ณ อาคาร One Stop Service Center แห่งใหม่ (อาคาร ๘) ในวันที่ จันทร์ที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ โดยมีการปรับเปลี่ยนระบบคิวใหม่และปรับการให้บริการฝ่ายให้คำปรึกษา ดังนี้

- เพิ่มการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์ยา ผลิตภัณฑ์สมุนไพร สถานที่ผลิต/นำเข้าเครื่องสำอาง และปรึกษา เปรียบเทียบคดีกฏหมาย
- รวมการให้บริการบัตรคิวการให้คำปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้า/ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ ให้อยู่ในคิวเดียวกัน
- ยกเลิกการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร ณ OSSC (ให้คำปรึกษาโดย สนบ. ผ่านระบบ ZOOM) มาเป็นให้คำปรึกษาผ่านระบบ e-Consult แทน

ประเภทงาน	1-17 พ.ย. 66	20-30 พ.ย. 66
ปรึกษางานใบอนุญาตยา	159	90
ปรึกษาผลิตภัณฑ์ยา	-	0
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	166	113
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	103	78
ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	9	110
บริการเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	154	
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าเครื่องสำอาง	-	0
ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	79	52
ปรึกษาวัตถุอันตราย	49	54
ปรึกษาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	-	22
ปรึกษานำเข้าผ่านด่านอาหารและยา	31	33
ปรึกษาเปรียบเทียบคดีกฏหมาย	-	15
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	15	0
<b>รวม</b>	<b>765</b>	<b>567</b>

# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566 รวม 6,342 คำขอ



## เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2566

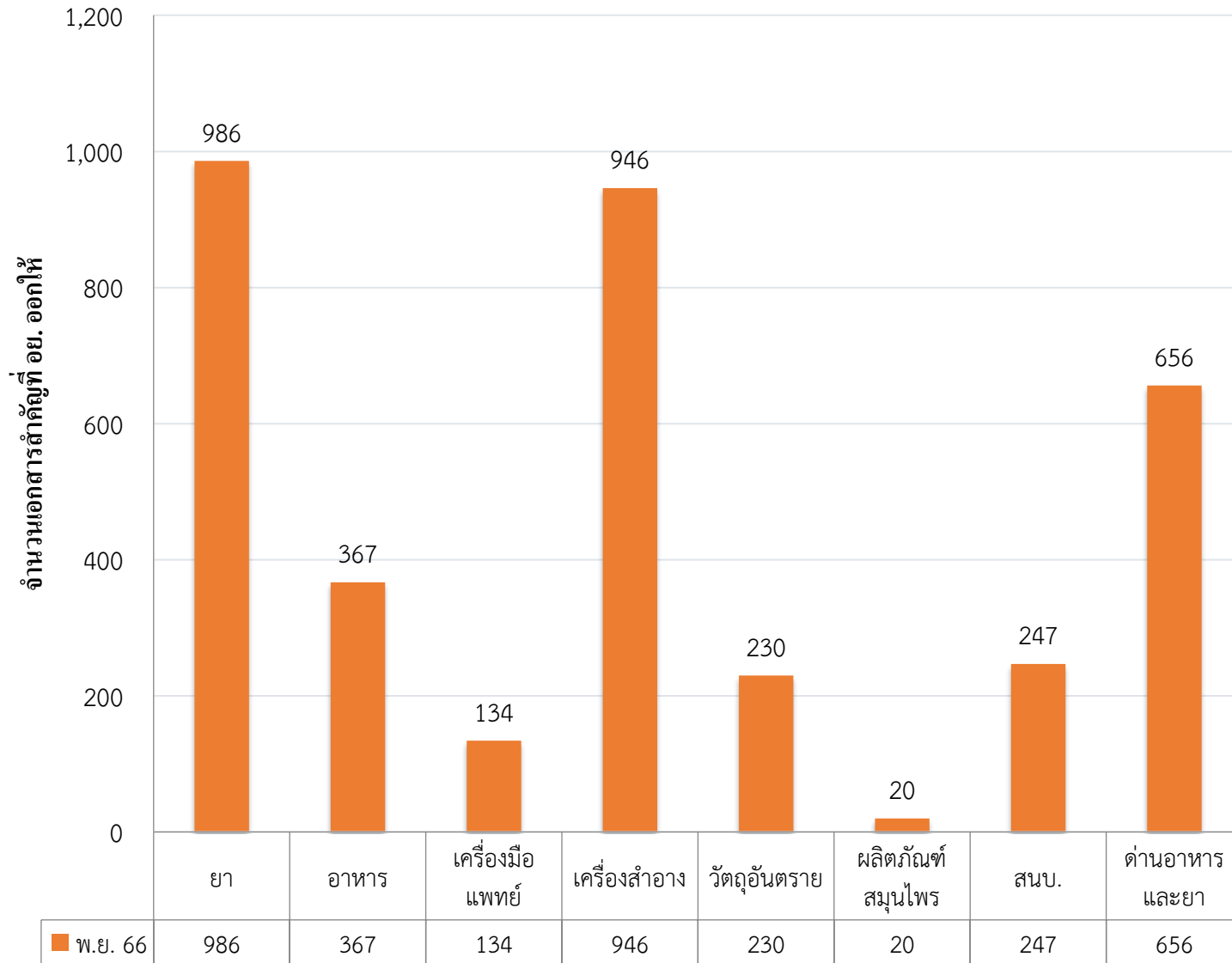
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน พฤศจิกายน 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน กันยายน 2566 จำนวน 2,028 คำขอ คิดเป็น 47.01% โดยมี ข้อสังเกตดังนี้

- กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ เพิ่มขึ้น 1,323 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 94.37% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นมอบอำนาจเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบกองยา เนื่องจาก กองยาได้มอบอำนาจให้ สลบ. เป็นผู้พิจารณาอนุมัติการมอบอำนาจเปิดสิทธิ์เข้าใช้งานระบบของกองยา
- กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ ลดลง 22 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 68.75% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์

หน่วยงาน	ตุลาคม 2566	พฤศจิกายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	936	1,458	เพิ่มขึ้น 55.77%
อาหาร	138	122	ลดลง 11.59%
เครื่องมือแพทย์	32	10	ลดลง 68.75%
เครื่องสำอาง	743	690	ลดลง 7.13%
วัตถุอันตราย	95	144	เพิ่มขึ้น 51.58%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	191	253	เพิ่มขึ้น 32.46%
สลบ.	1,402	2,725	เพิ่มขึ้น 94.37%
ด้านอาหารและยา	777	940	เพิ่มขึ้น 20.98%
<b>รวม</b>	<b>4,334</b>	<b>6,342</b>	<b>เพิ่มขึ้น 47.01%</b>

# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน พฤศจิกายน 2566 รวม 3,586 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2566 จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน พฤศจิกายน 2566 ในภาพรวม ลดลง จากเดือน ตุลาคม 2566 จำนวน 32 เรื่อง คิดเป็น 0.88%

หน่วยงาน	ตุลาคม 2566	พฤศจิกายน 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	834	986	เพิ่มขึ้น 18.23%
อาหาร	371	367	ลดลง 1.08%
เครื่องมือแพทย์	242	134	ลดลง 44.63%
เครื่องสำอาง	940	946	เพิ่มขึ้น 0.64%
วัตถุอันตราย	156	230	เพิ่มขึ้น 47.44%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	6	20	เพิ่มขึ้น 70.00%
สนบ.	402	247	ลดลง 38.56%
ด้านอาหารและยา	667	656	ลดลง 1.65%
<b>รวม</b>	<b>3,618</b>	<b>3,586</b>	<b>เพิ่มขึ้น 0.88%</b>

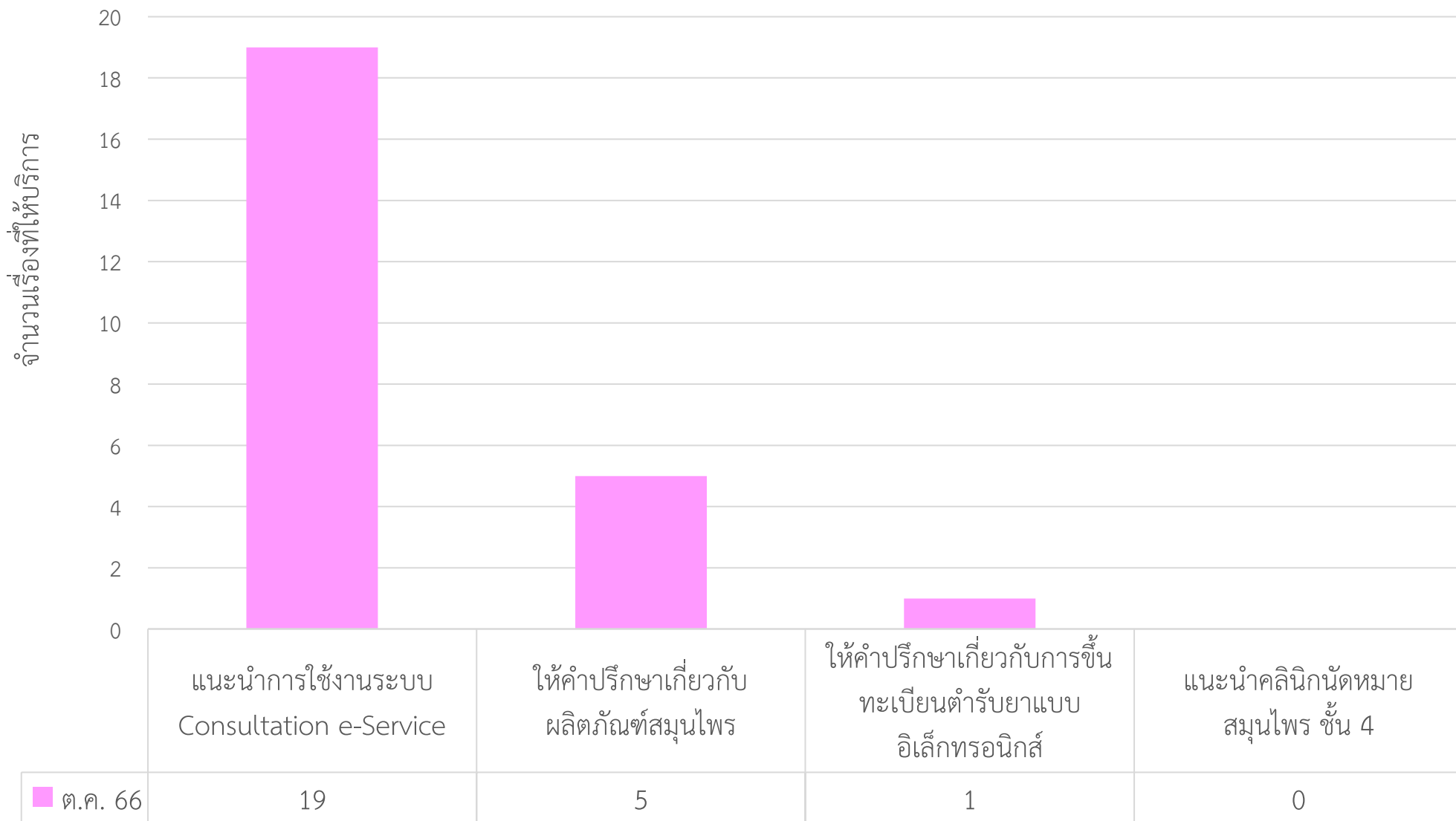
# แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน พฤศจิกายน 2566

ตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 1,060 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

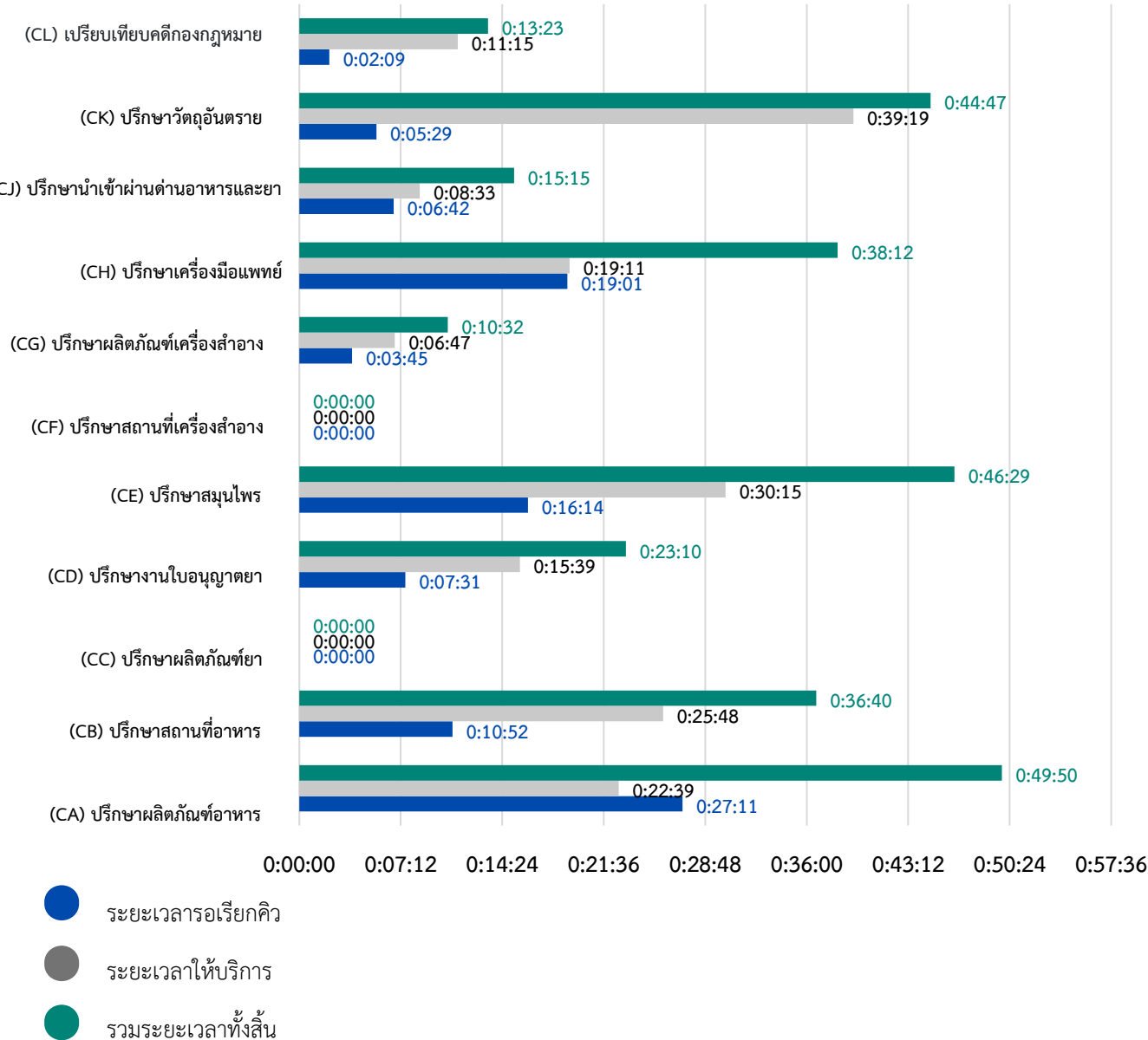
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Walk in) เดือน ตุลาคม 2566



รวมให้บริการทั้งสิ้น  
25 เรื่อง

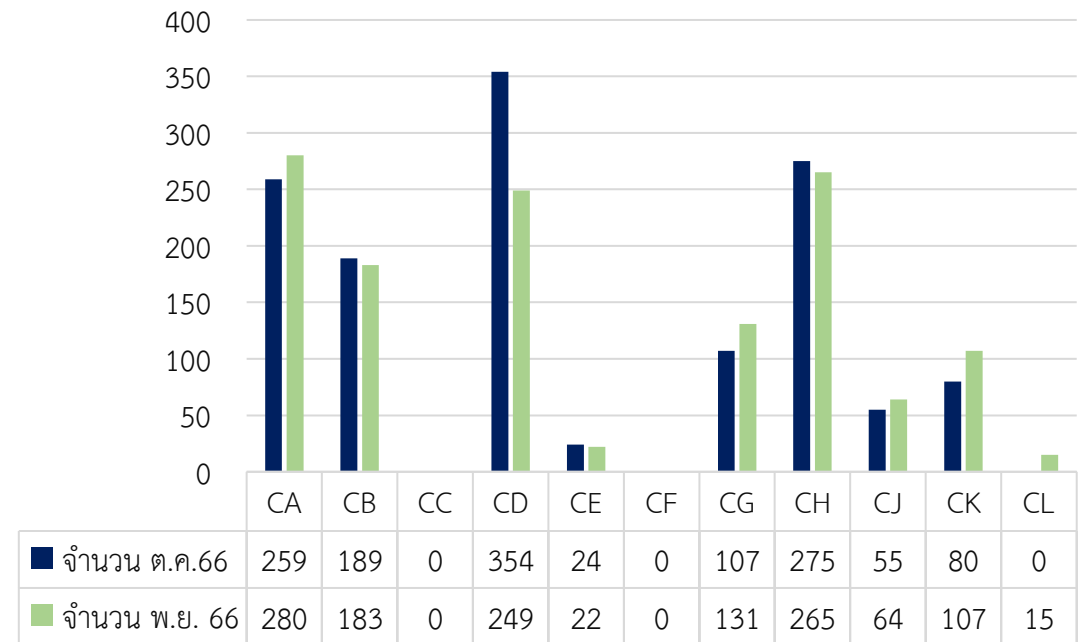
# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

สถิติระยะเวลารอคอยการเรียกคิว การให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566



- ระยะเวลาการเรียกคิว ของ CA, CG , CJ , CK มีจำนวนคิวปรึกษาที่เพิ่มมากขึ้น จากเดือนที่ผ่านมา
- การให้คำปรึกษา ผู้ประกอบการจะมีการสอบถามข้อมูลที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเคสไม่เท่ากัน และอาจทำให้บางคิวรอเรียกคิวเข้ารับบริการนานเกิน 10 นาที เช่น คิวของ CA, CE, CH ที่มีค่าเฉลี่ยเวลารอเรียกคิวนานเกิน 10 นาที
- การให้บริการให้คำปรึกษา ใช้เวลาในการให้ข้อมูล เฉลี่ยอยู่ที่ 10-40 นาที ต่อคิว

จำนวนคำขอปรึกษาของแต่ละผลิตภัณฑ์ สรุปดังนี้

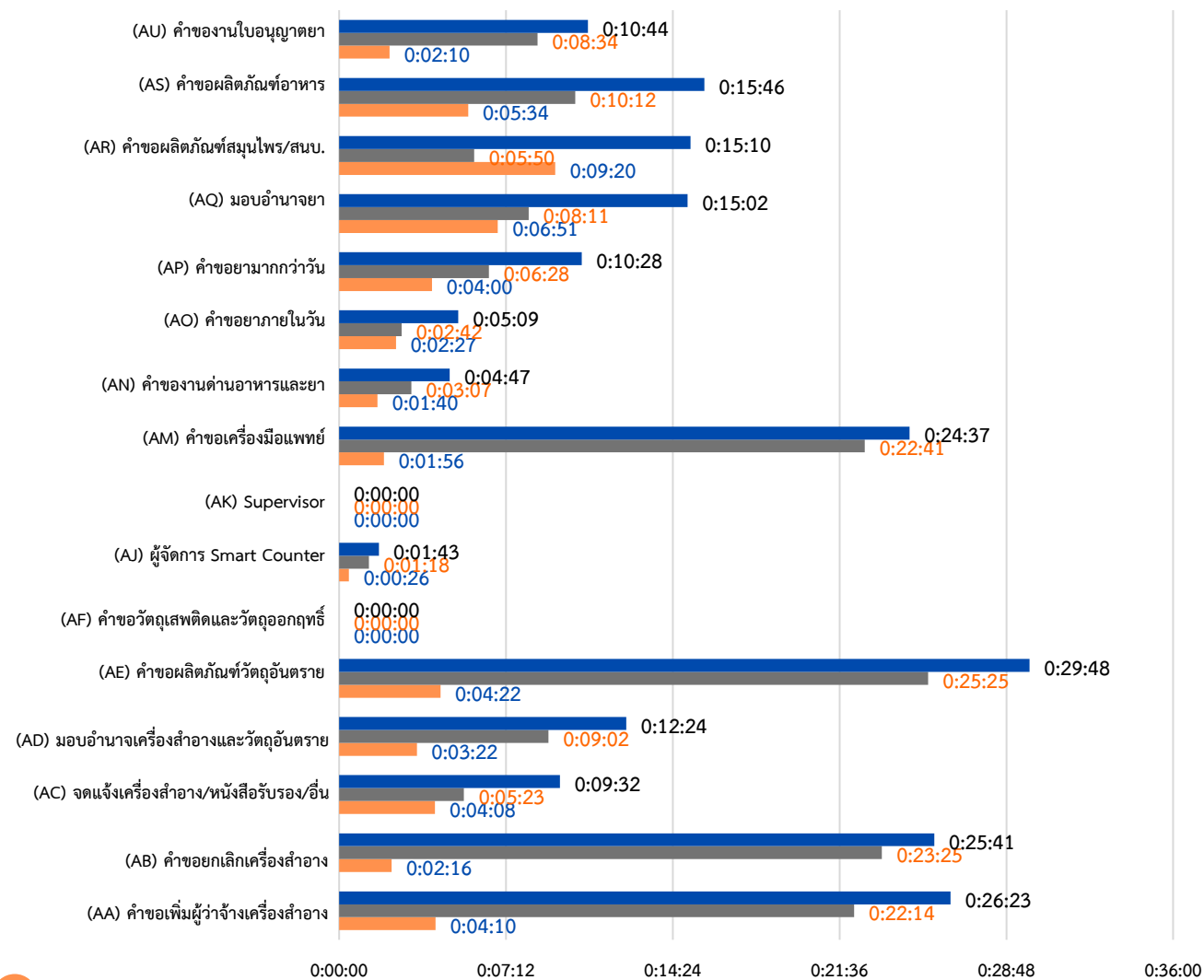


การเปรียบเทียบคดีกองกฎหมาย : เริ่มให้บริการ ณ ศูนย์บริการ OSSC ในวันที่ 27 พฤศจิกายน 2566  
 ปรึกษาผลิตภัณฑ์ยา : ในเดือน พฤศจิกายน 2566 ยังไม่มีการให้บริการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการ OSSC  
 ปรึกษาสถานที่เครื่องสำอาง : ในเดือน พฤศจิกายน 2566 ยังไม่มีการให้บริการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการ OSSC

เดือน พฤศจิกายน 2566 (22 วันทำการ)

# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

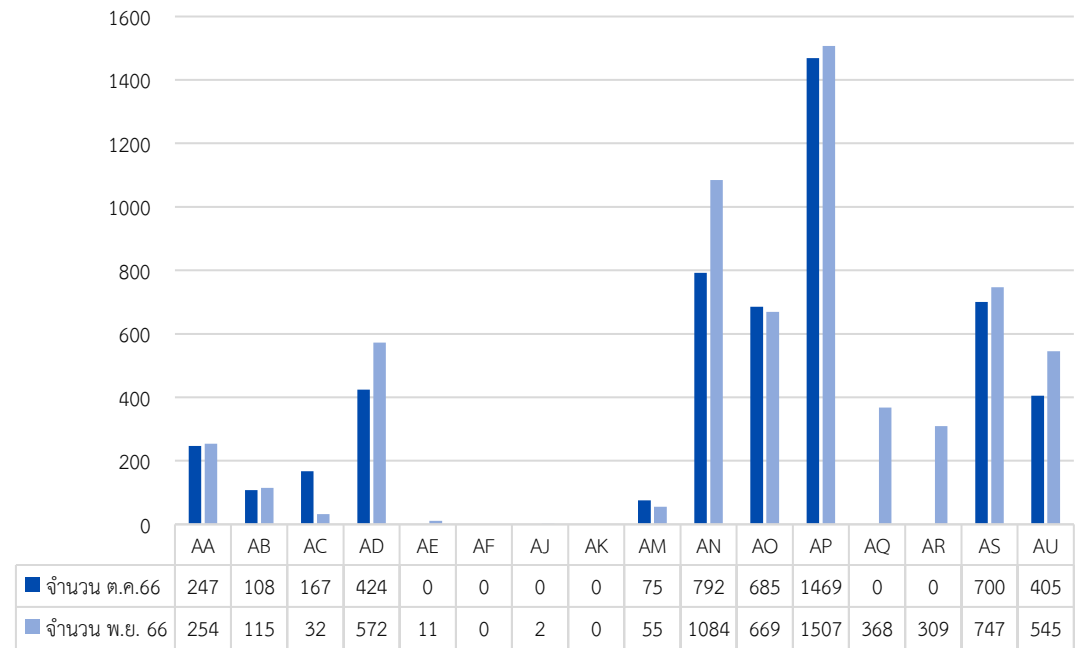
สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การยื่นคำขอ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566



- ระยะเวลาการรอเรียกคิว
- ระยะเวลาให้บริการ
- รวมระยะเวลาทั้งสิ้น

- การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร บางประเภทใช้เวลาในการตรวจสอบรายละเอียด เนื่องจากเอกสารที่ต้องตรวจ มีความซับซ้อน และจะต้องใช้เวลาในการบันทึกข้อมูล ออกใบสั่งชำระเงิน จึงส่งผลให้คิวถัดไปรอเรียกคิว เฉลี่ยอยู่ที่ 2-10 นาที ต่อคิว
- การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ใช้เวลาในการตรวจสอบ เฉลี่ยอยู่ที่ 3-25 นาที ต่อคิว

จำนวนการยื่นคำขอของแต่ละผลิตภัณฑ์ สรุปดังนี้



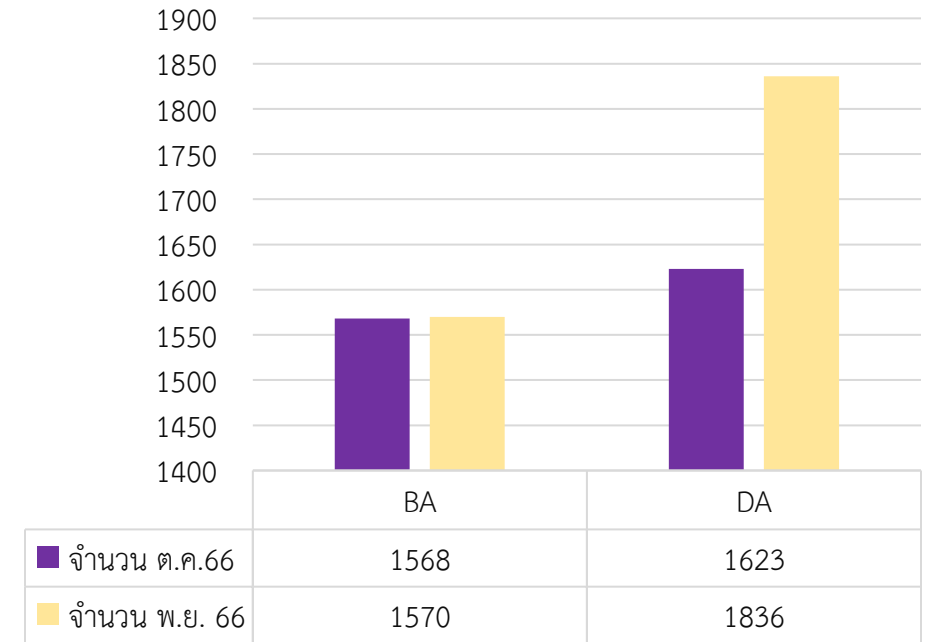
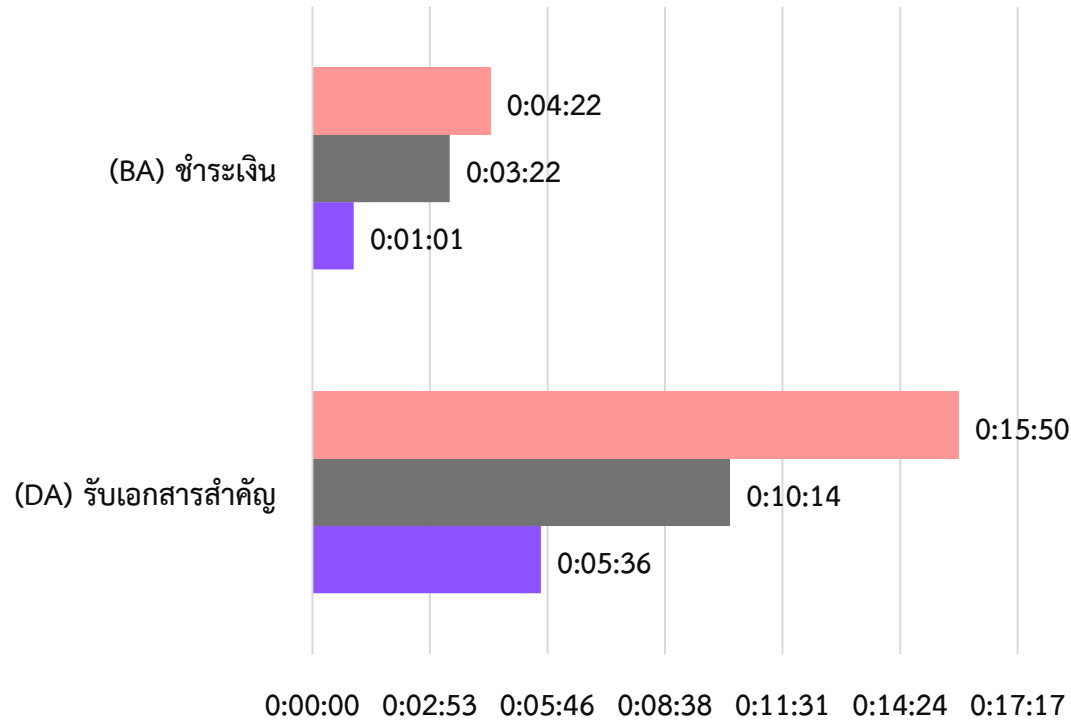
คำขอวัตถุเสพติดและวัตถุออกฤทธิ์ : ในเดือน พฤศจิกายน 2566 ยังไม่มีการให้บริการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการ OSSC

เดือน พฤศจิกายน 2566 (22 วันทำการ)



# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว รับเอกสารสำคัญ/ชำระเงิน ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566



- ระยะเวลาการรอเรียกคิว
- ระยะเวลาให้บริการ
- รวมระยะเวลาทั้งสิ้น

# จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2566

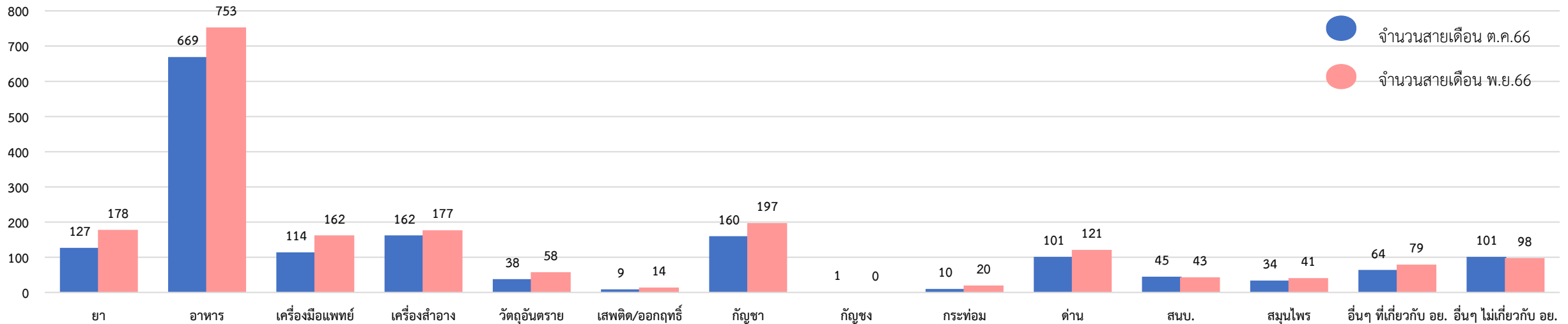
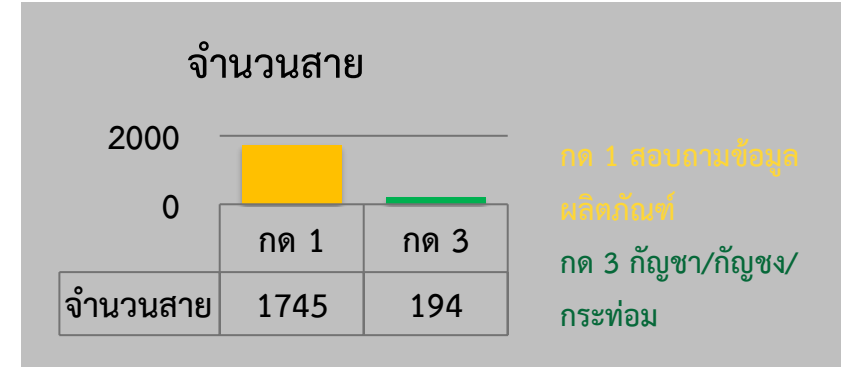
สถิติการให้บริการข้อมูล (Call Center 1556 กด 1 และ กด 3) ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566



จำนวนสายที่โทรเข้าเพิ่มขึ้น  
จากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็น 16.35%  
หรือ 353 สาย

จำนวนสายที่ได้รับบริการเพิ่มขึ้น  
จากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็น 20.76%  
หรือ 403 สาย

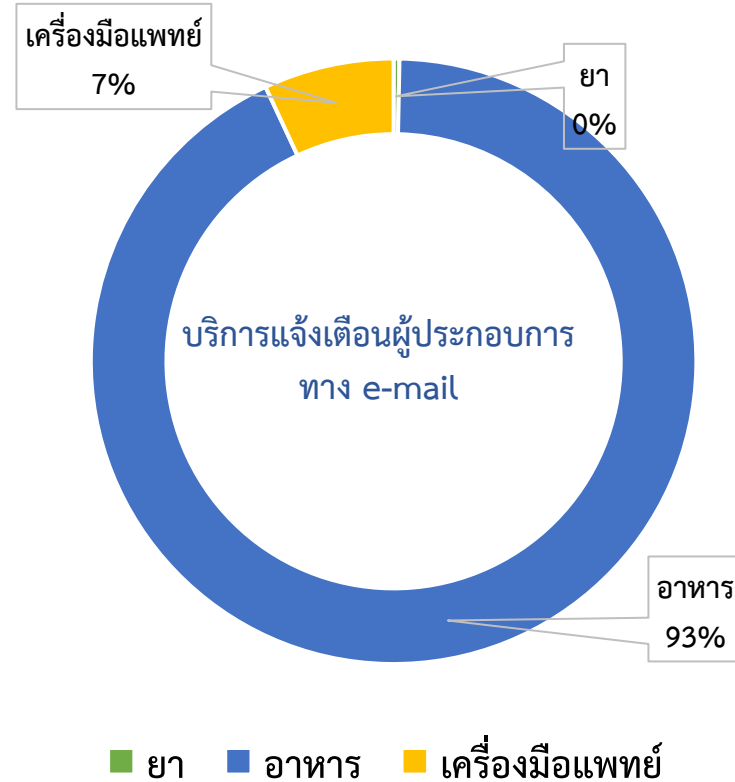
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการเพิ่มขึ้น  
จากเดือนที่ผ่านมา คิดเป็น 29.35%  
หรือ 64 สาย



เดือน พฤศจิกายน 2566 (22 วันทำการ)

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

สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ OSSC ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566

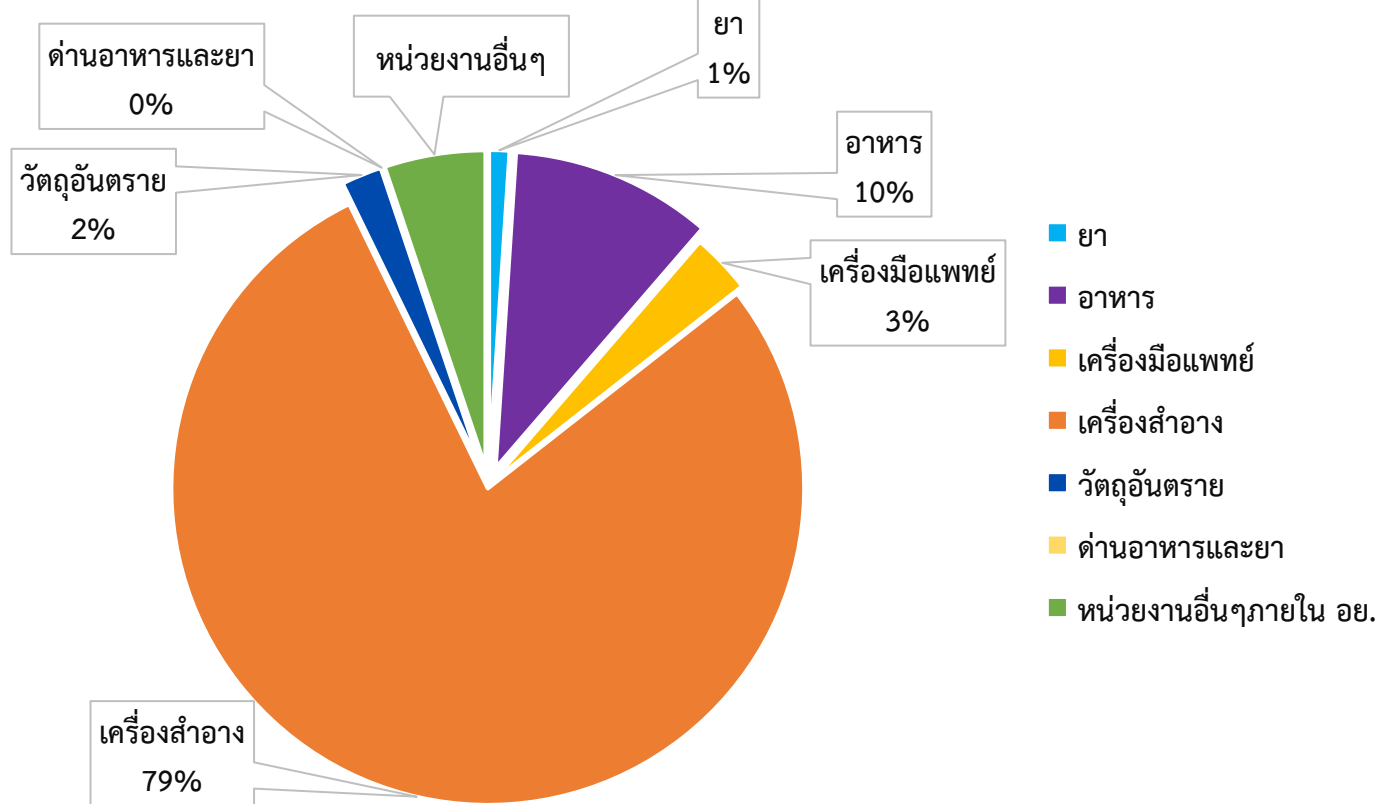


ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา		
- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	3	≤1
รวม	3	1
อาหาร		
- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	577	26
- เปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ E-Submission	317	14
รวม	894	40
เครื่องมือแพทย์		
- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	19	1
- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	6	≤1
- การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์		
- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	42	2
รวม	67	3
รวมเงินทั้งสิ้น	964	43

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมลล์ ในภาพรวม เดือน พฤศจิกายน 2566 รวมจำนวน 964 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 43 การแจ้งเตือน / วันทำการ

การให้บริการตอบคำถามผ่านทาง e-mail : [ossc@fda.moph.go.th](mailto:ossc@fda.moph.go.th)

สถิติการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ณ OSSC  
เดือน พฤศจิกายน 2566

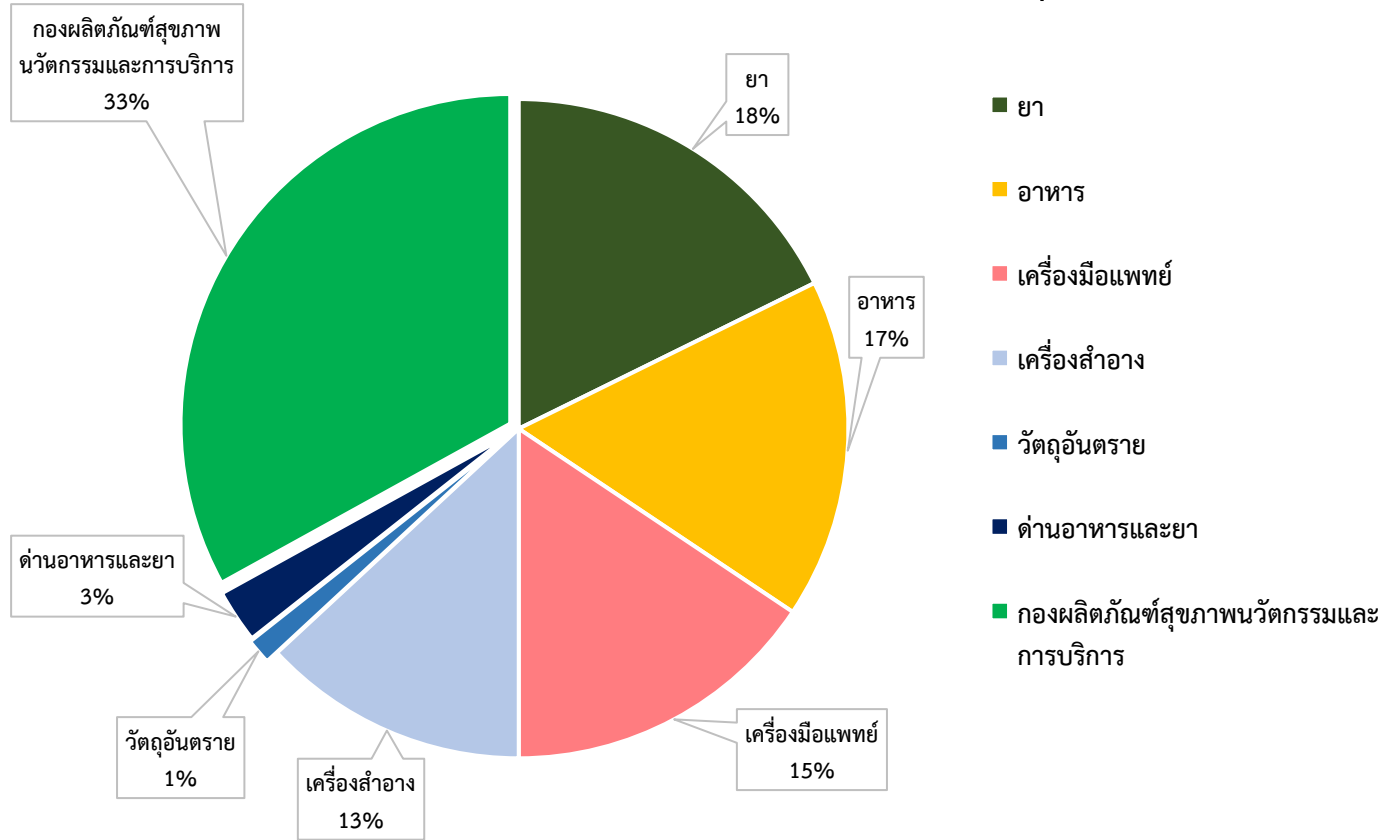


ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา	1	≤1
อาหาร	10	≤1
เครื่องมือแพทย์	3	≤1
เครื่องมือสำอาง	76	3
วัตถุอันตราย	2	≤1
ด้านอาหารและยา	0	0
หน่วยงานอื่นๆ ภายใน อย.	5	≤1
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>97</b>	<b>4</b>

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

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566 รวมจำนวน 97 คำถามโดยเฉลี่ยคำถาม 4 คำถาม/วันทำการ

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566

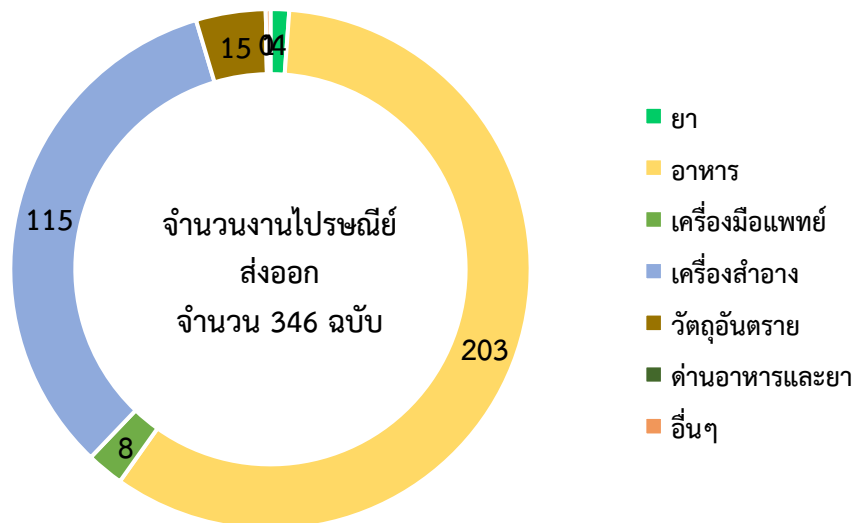
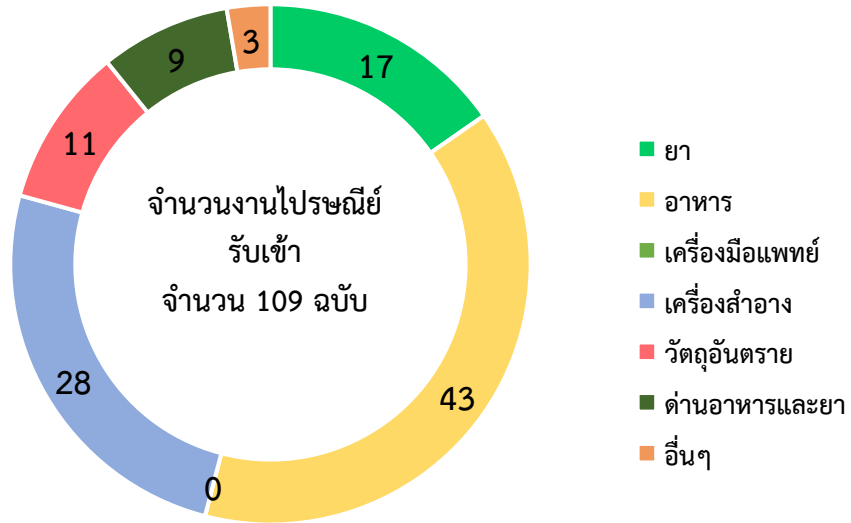


ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวนคำถาม	เฉลี่ย/วัน
ยา	169	8
อาหาร	159	7
เครื่องมือแพทย์	149	7
เครื่องสำอาง	125	6
วัตถุอันตราย	12	≤1
ด้านอาหารและยา	25	1
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ	315	14
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>954</b>	<b>43</b>

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

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line @OSSC\_FDA ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566 รวมจำนวน 954 คำถาม เฉลี่ย 43 คำถาม/วันทำการ

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566

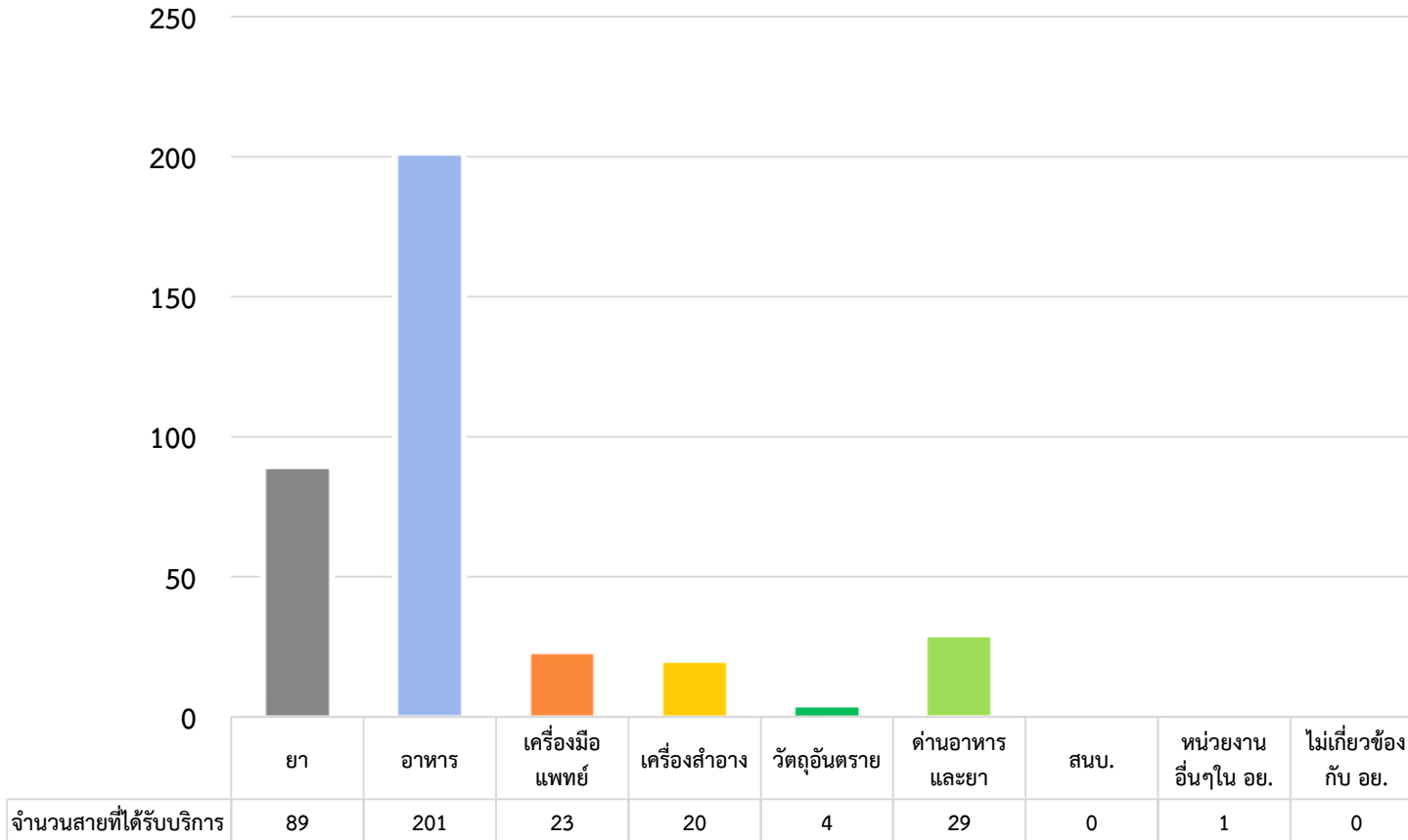


หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	17	4	21
อาหาร	43	203	246
เครื่องมือแพทย์	0	8	8
เครื่องสำอาง	28	115	143
วัตถุอันตราย	11	15	26
ด้านอาหารและยา	9	0	9
อื่นๆ	1	1	2
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>109</b>	<b>346</b>	<b>455</b>

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566 รวมจำนวน 455 ฉบับ เฉลี่ย 21 ฉบับ/วัน โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 109 ฉบับ เฉลี่ย 5 ฉบับ/วัน
- ปณ.ส่งออก จำนวน 346 ฉบับ เฉลี่ย 16 ฉบับ/วัน

สถิติการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC  
ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566



หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	เฉลี่ย/วัน
ยา	89	4
อาหาร	201	9
เครื่องมือแพทย์	23	1
เครื่องสำอาง	20	1
วัตถุอันตราย	4	≤1
ด้านอาหารและยา	29	1
สนบ.	0	0
หน่วยงานอื่นๆ ใน อย.	1	≤1
ไม่เกี่ยวข้องกับ อย.	0	0
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>367</b>	<b>17</b>

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน พฤศจิกายน 2566 รวมทั้งสิ้น 367สายที่ได้รับบริการ เฉลี่ยวันละ 17 สาย/วันทำการ

\*\*หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ