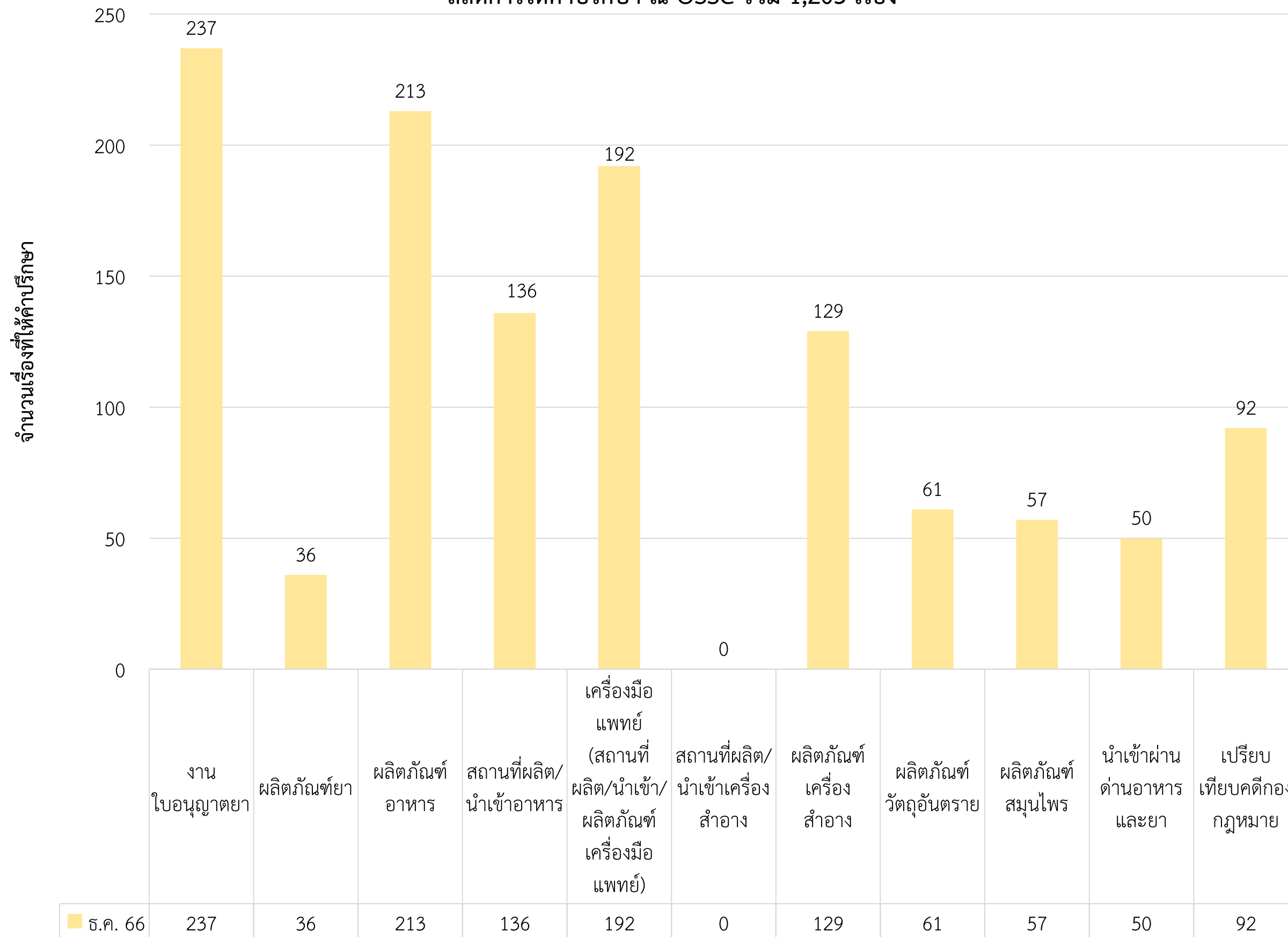


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน ธันวาคม 2566

จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

สถิติการให้คำปรึกษา ณ OSSC รวม 1,203 เรื่อง

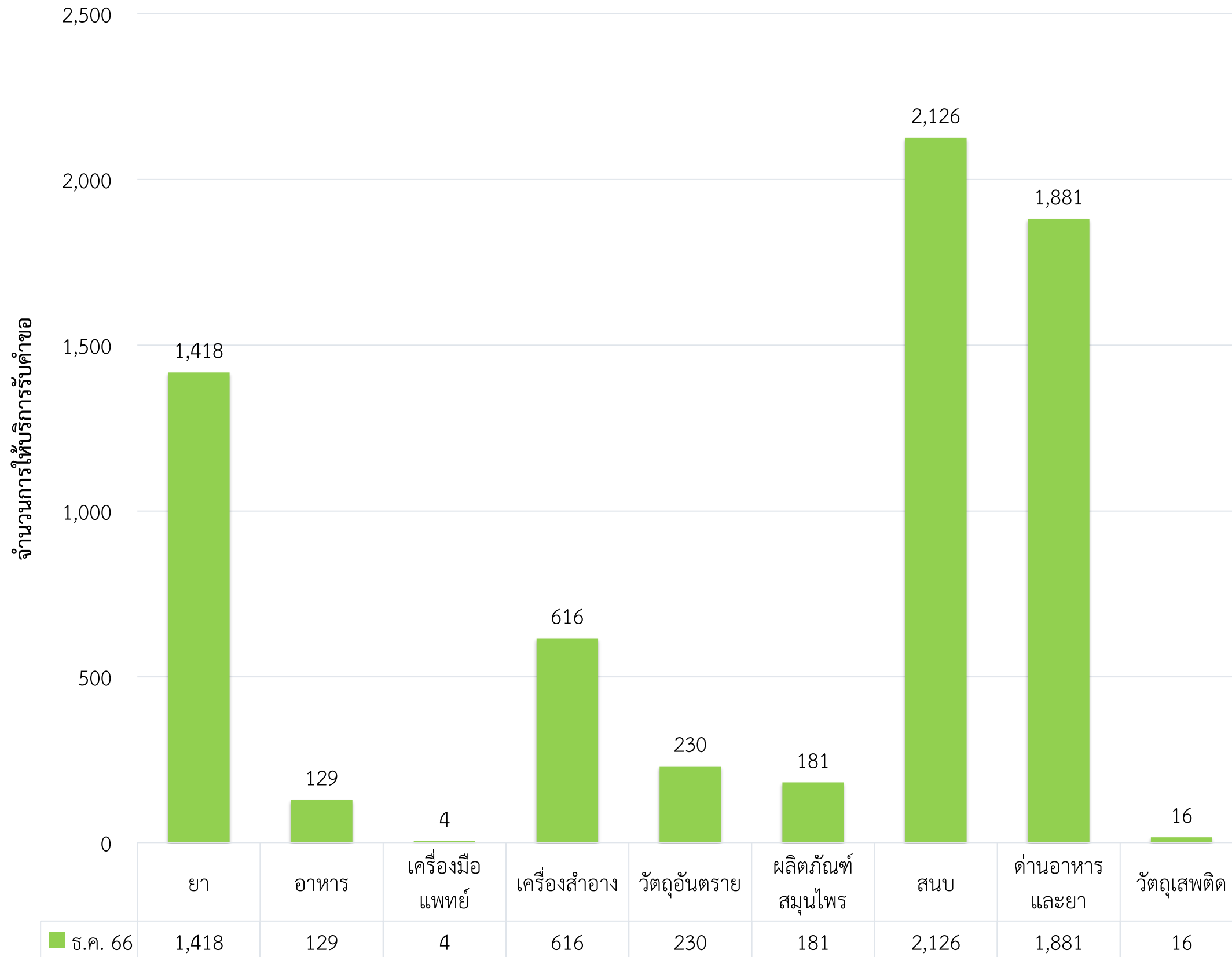


จากตารางด้านล่าง พบว่า ในเดือน ธันวาคม 2566 เป็นช่วงการต่ออายุใบอนุญาตด้านยา จึงมีผู้มาติดต่อขอรับคำปรึกษางานใบอนุญาตยา มากที่สุด จำนวน 237 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.70% รองลงมา คือ ผลิตภัณฑ์อาหาร จำนวน 213 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 17.71%

ประเภทงาน	จำนวนเรื่อง
ปรึกษางานใบอนุญาตยา	237
ปรึกษาผลิตภัณฑ์ยา	36
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	213
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	136
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์ (สถานที่ผลิต/นำเข้า/ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์)	192
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าเครื่องสำอาง	0
ปรึกษาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	129
ปรึกษาวัตถุอันตราย	61
ปรึกษาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	57
ปรึกษานำเข้าผ่านด่านอาหารและยา	50
ปรึกษาเปรียบเทียบคดีกองกฎหมาย	92
รวม	1,203

จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566 รวม 6,601 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2566

จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน ธันวาคม 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้นเล็กน้อย จากเดือน พฤศจิกายน 2566 จำนวน 243 คำขอ คิดเป็น 3.83% โดยมี ข้อสังเกตดังนี้

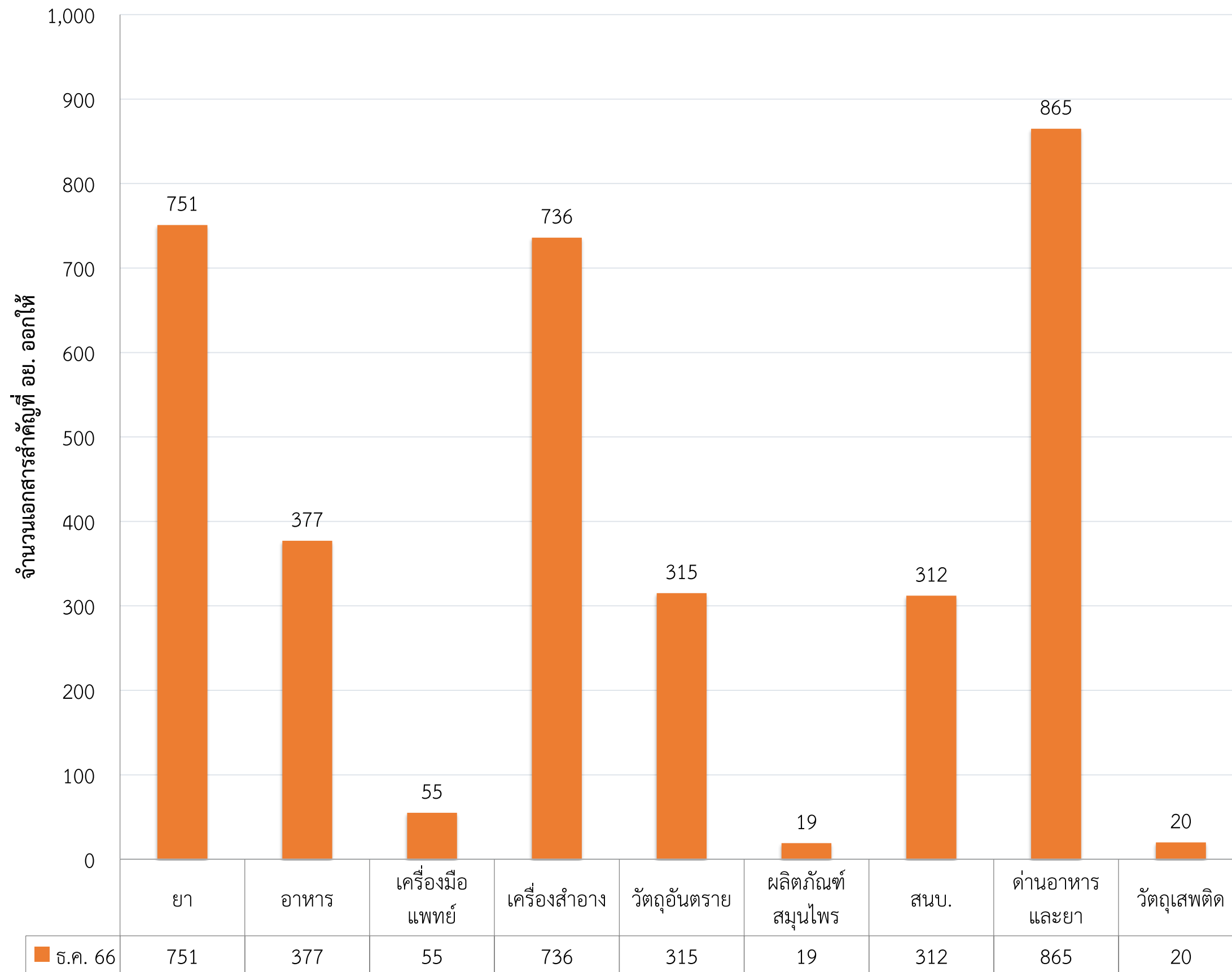
- กอง สว. ด้านวัตถุอันตราย เพิ่มขึ้น 86 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 59.72% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นการ ตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับผู้ขออนุญาต (มอบอำนาจ)
- กองด้านอาหารและยา เพิ่มขึ้น 941 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 50.03% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นการ ประทับตรา Cer เพื่อยื่นเข้าระบบด้านอาหารและยา

หน่วยงาน	พฤศจิกายน 66	ธันวาคม 66	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
กองยา	1,458	1,418	ลดลง 2.74%
กองอาหาร	122	129	เพิ่มขึ้น 5.74%
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	10	4	ลดลง 60.00%
กอง สว.ด้านเครื่องสำอาง	690	616	ลดลง 10.72%
กอง สว. ด้านวัตถุอันตราย	144	230	เพิ่มขึ้น 59.72%
กองผลิตภัณฑ์สมุนไพร	253	181	ลดลง 28.46%
สนบ.	2,725	2,126	ลดลง 21.98%
กองด้านอาหารและยา	940	1,881	เพิ่มขึ้น 50.03%
กองควบคุมวัตถุเสพติด	-	16	-
รวม	6,342	6,601	เพิ่มขึ้น 3.83%

หมายเหตุ : กองควบคุมวัตถุเสพติด เริ่มให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ตั้งแต่วันที่ 6 ธันวาคม 2566

จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน ธันวาคม 2566 รวม 3,450 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

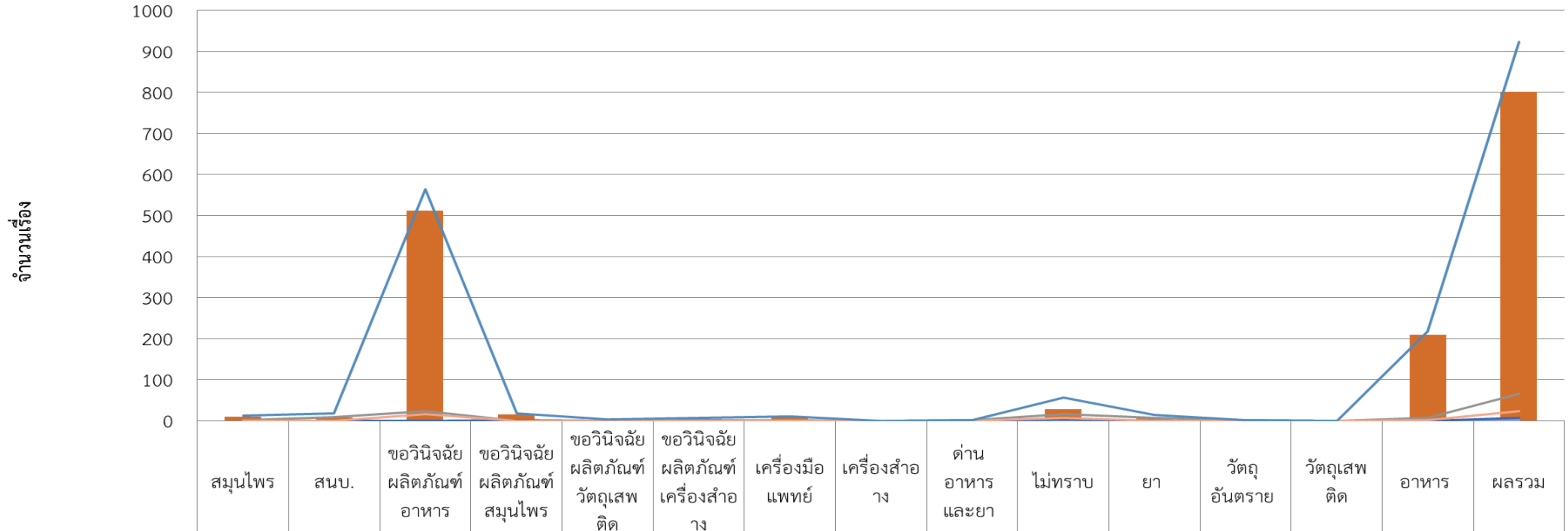
ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2566

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน ธันวาคม 2566 ในภาพรวม ลดลงเล็กน้อย จากเดือน พฤศจิกายน 2566 จำนวน 136 เรื่อง คิดเป็น 3.66%

หน่วยงาน	พฤศจิกายน 66	ธันวาคม 66	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
กองยา	986	751	ลดลง 23.83%
กองอาหาร	367	377	เพิ่มขึ้น 2.72%
กองควบคุมเครื่องมือแพทย์	134	55	ลดลง 58.96%
กอง สว.ด้านเครื่องสำอาง	946	736	ลดลง 22.20%
กอง สว. ด้านวัตถุอันตราย	230	315	เพิ่มขึ้น 36.96%
กองผลิตภัณฑ์สมุนไพร	20	19	ลดลง 5.00%
สนบ.	247	312	เพิ่มขึ้น 26.32%
กองด้านอาหารและยา	656	865	เพิ่มขึ้น 31.86%
กองควบคุมวัตถุเสพติด	-	20	-
รวม	3,586	3,450	ลดลง 3.66%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน ธันวาคม 2566

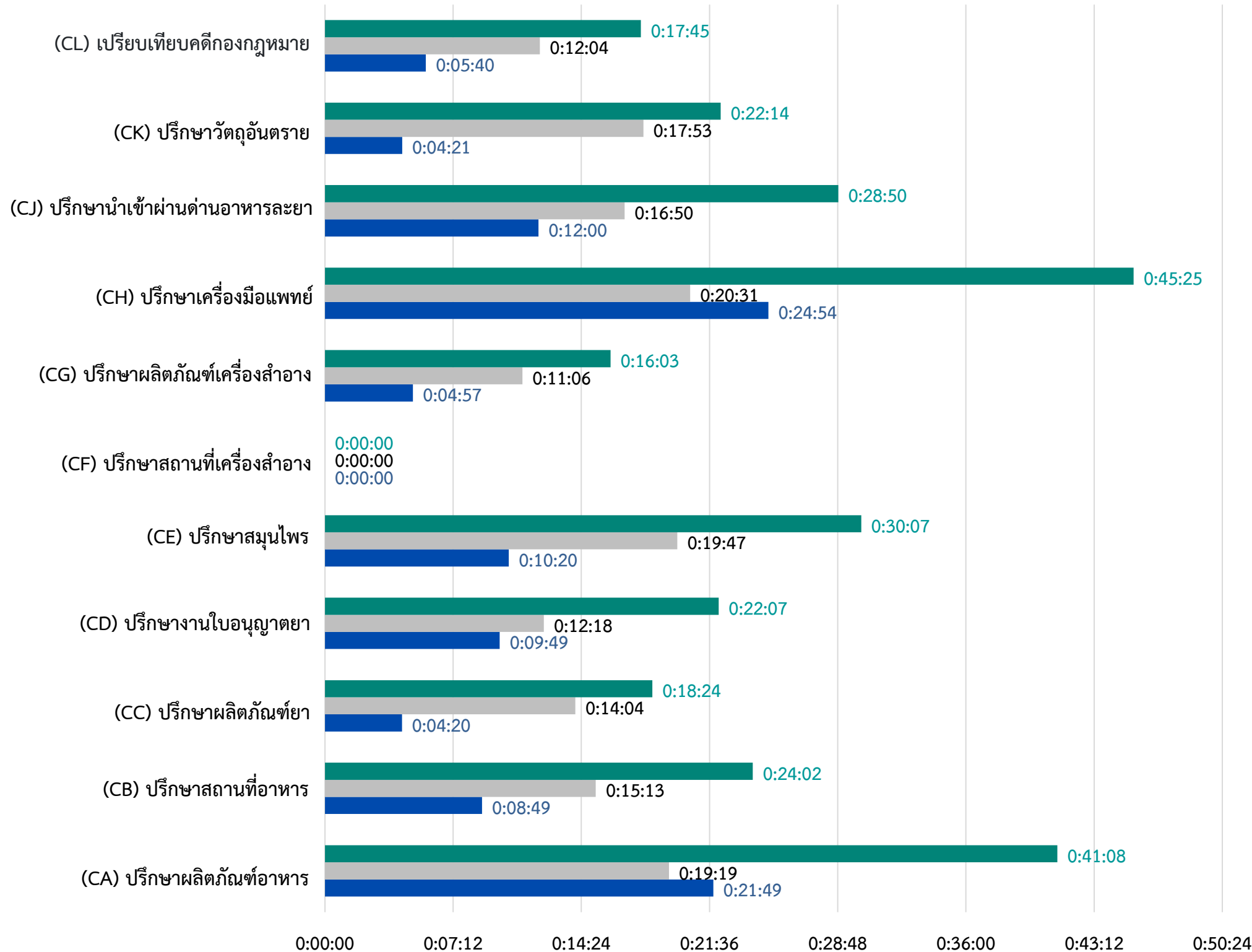
ตั้งแต่วันที่ 1-28 ธันวาคม 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 923 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



	สมุนไพร	สนบ.	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์อาหาร	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์สมุนไพร	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์วัตถุเสพติด	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	เครื่องมือแพทย์	เครื่องสำอาง	ด้านอาหารและยา	ไม่ทราบ	ยา	วัตถุอันตราย	วัตถุเสพติด	อาหาร	ผลรวม
ดำเนินการเสร็จสิ้น	10	7	511	16	3	0	10	0	0	28	6	1	0	210	802
กำลังตรวจสอบ	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	0	0	0	1	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	6
อยู่ระหว่างพิจารณา	1	9	23	0	0	0	1	0	1	16	7	1	0	7	66
รอผู้ประกอบการชี้แจง	0	0	16	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	23
ผลรวมทั้งหมด	12	18	564	17	3	6	11	0	1	56	15	2	0	218	923

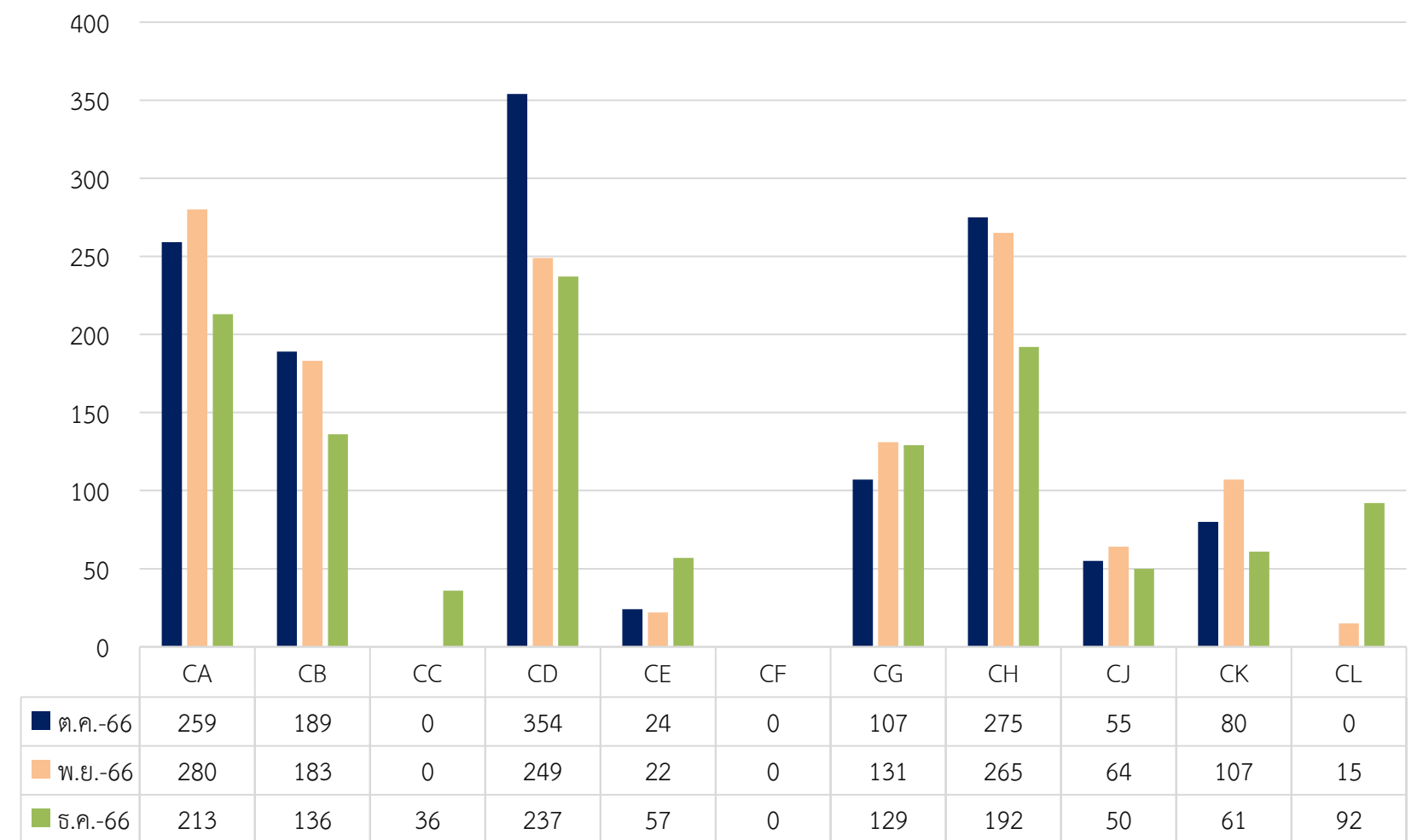
จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

จำนวนคำขอปรึกษาของแต่ละผลิตภัณฑ์ สรุปดังนี้



- ระยะเวลารอเรียกคิว
- ระยะเวลาให้บริการ
- รวมระยะเวลาทั้งสิ้น

- ระยะเวลารอเรียกคิว ของ CE, CL มีจำนวนคิวปรึกษาที่เพิ่มมากขึ้น จากเดือนที่ผ่านมา
- การให้คำปรึกษา ผู้ประกอบการจะมีการสอบถามข้อมูลที่ใช้ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละเคสไม่เท่ากัน และอาจทำให้บางคิวรอเรียกคิวเข้ารับบริการนานเกิน 10 นาที เช่น คิวของ CA, CH, CJ ที่มีค่าเฉลี่ยเวลารอเรียกคิวนานเกิน 10-24 นาที
- การให้บริการให้คำปรึกษา ใช้เวลาในการให้ข้อมูล เฉลี่ยอยู่ที่ 10-20 นาที ต่อคิว

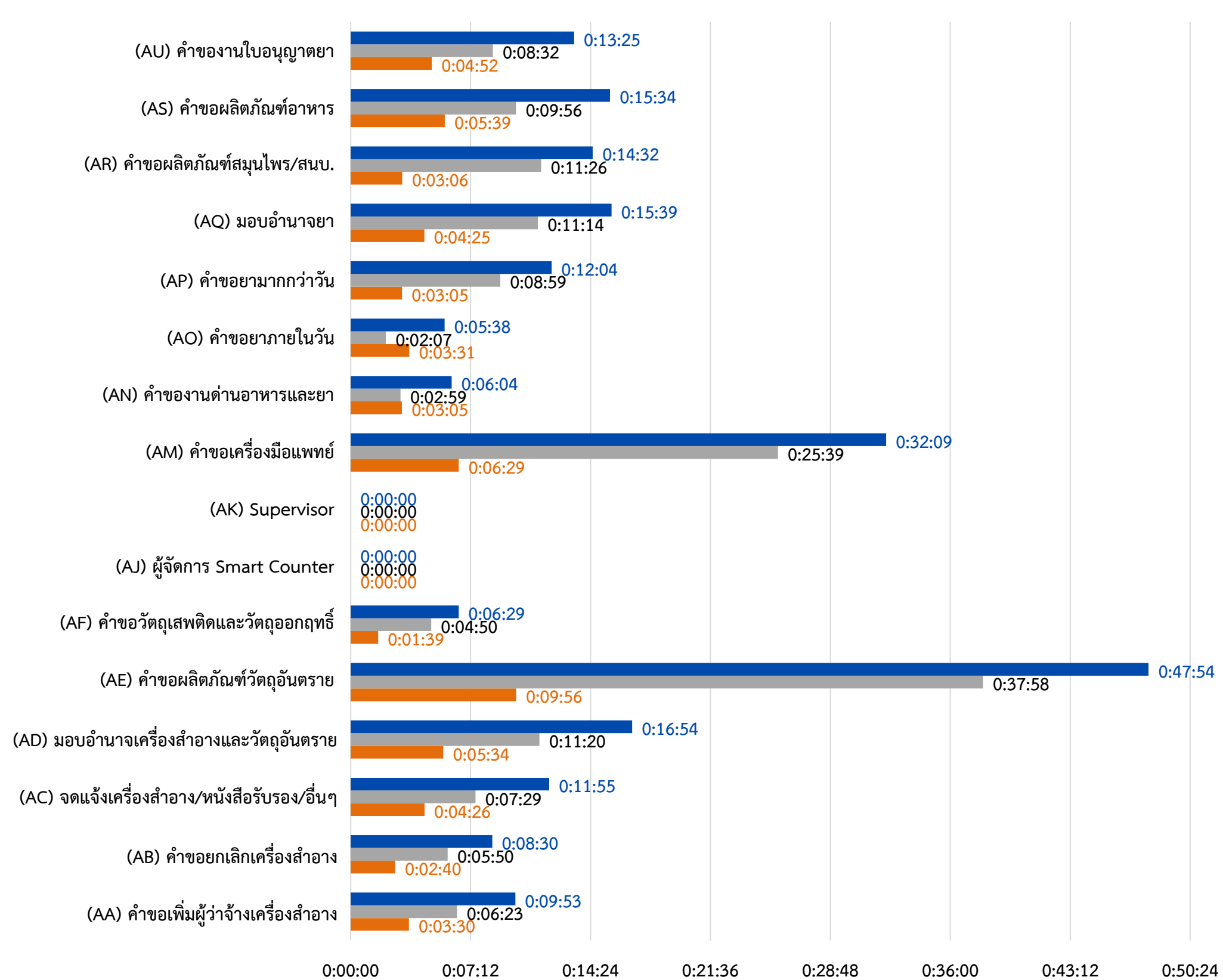


ปรึกษาผลิตภัณฑ์ยา : เริ่มให้บริการ ณ ศูนย์บริการ OSSC ในวันที่ 7 ธันวาคม 2566
 ปรึกษาสถานที่เครื่องสำอาง : ในเดือน ธันวาคม 2566 ยังไม่มีการให้บริการให้คำปรึกษาที่ ณ ศูนย์บริการ OSSC

เดือน ธันวาคม 2566 (18 วันทำการ)

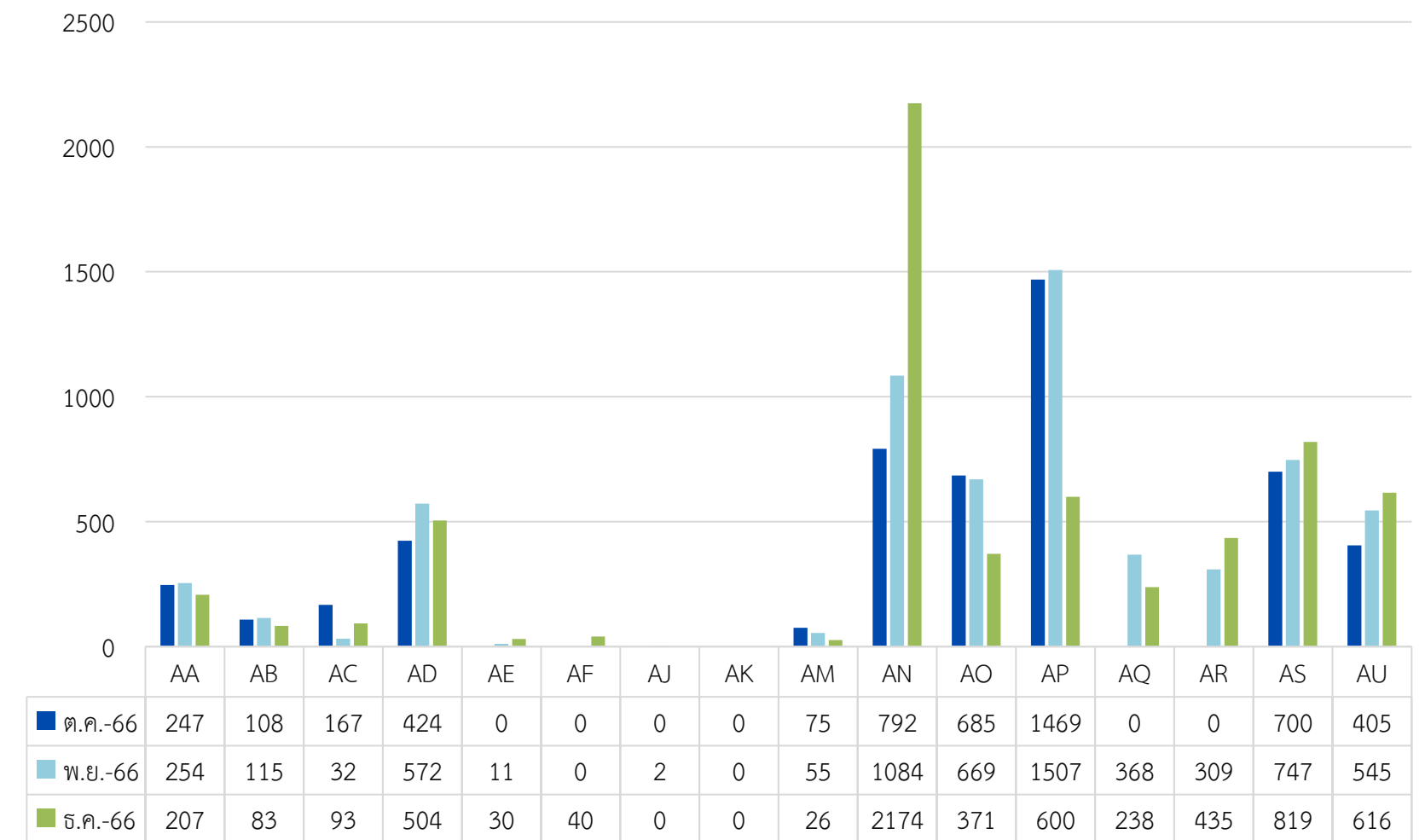
จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

จำนวนการยื่นคำขอของแต่ละผลิตภัณฑ์ สรุปดังนี้



- ระยะเวลารอเรียกคิว
- ระยะเวลาให้บริการ
- รวมระยะเวลาทั้งสิ้น

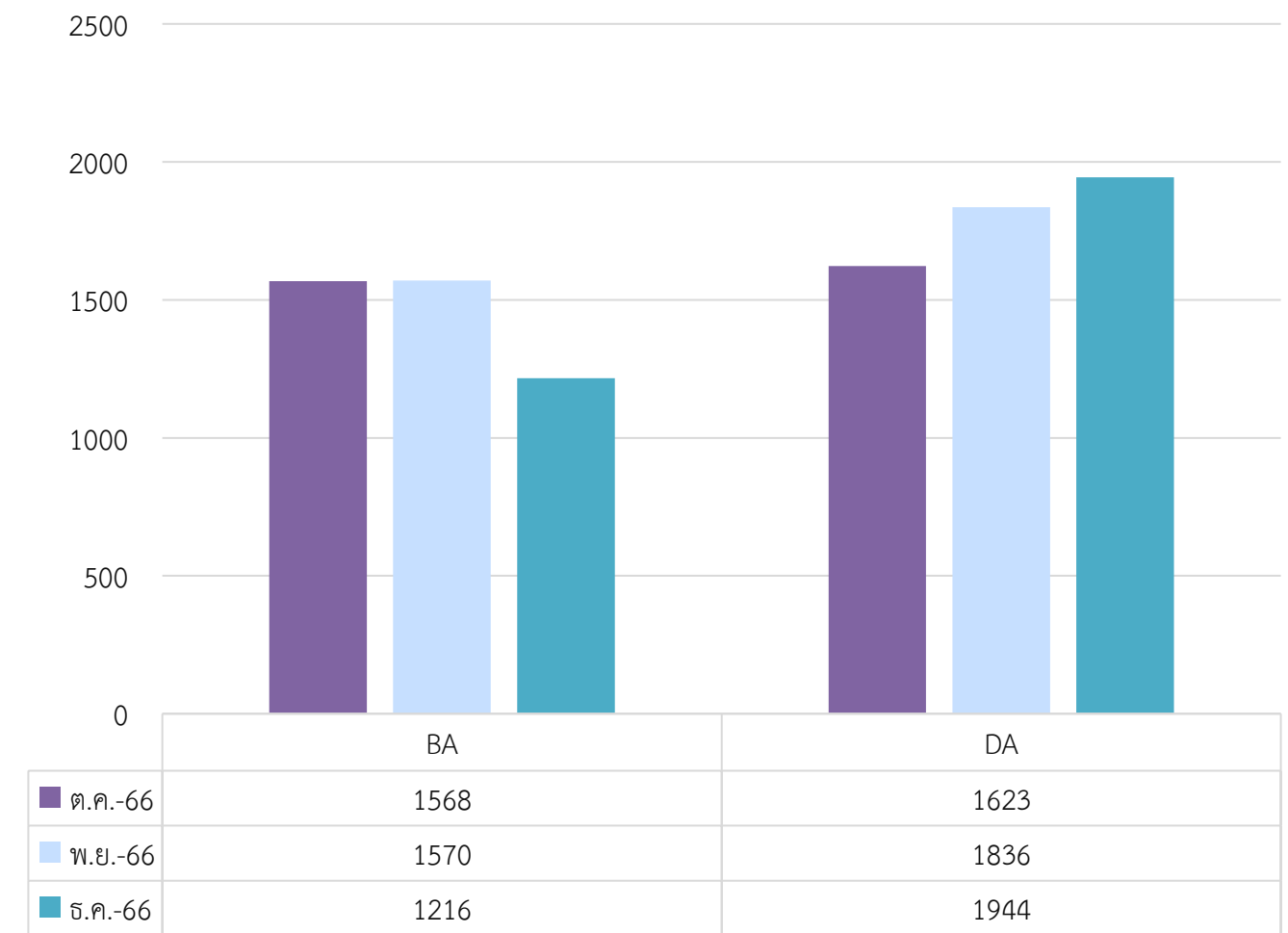
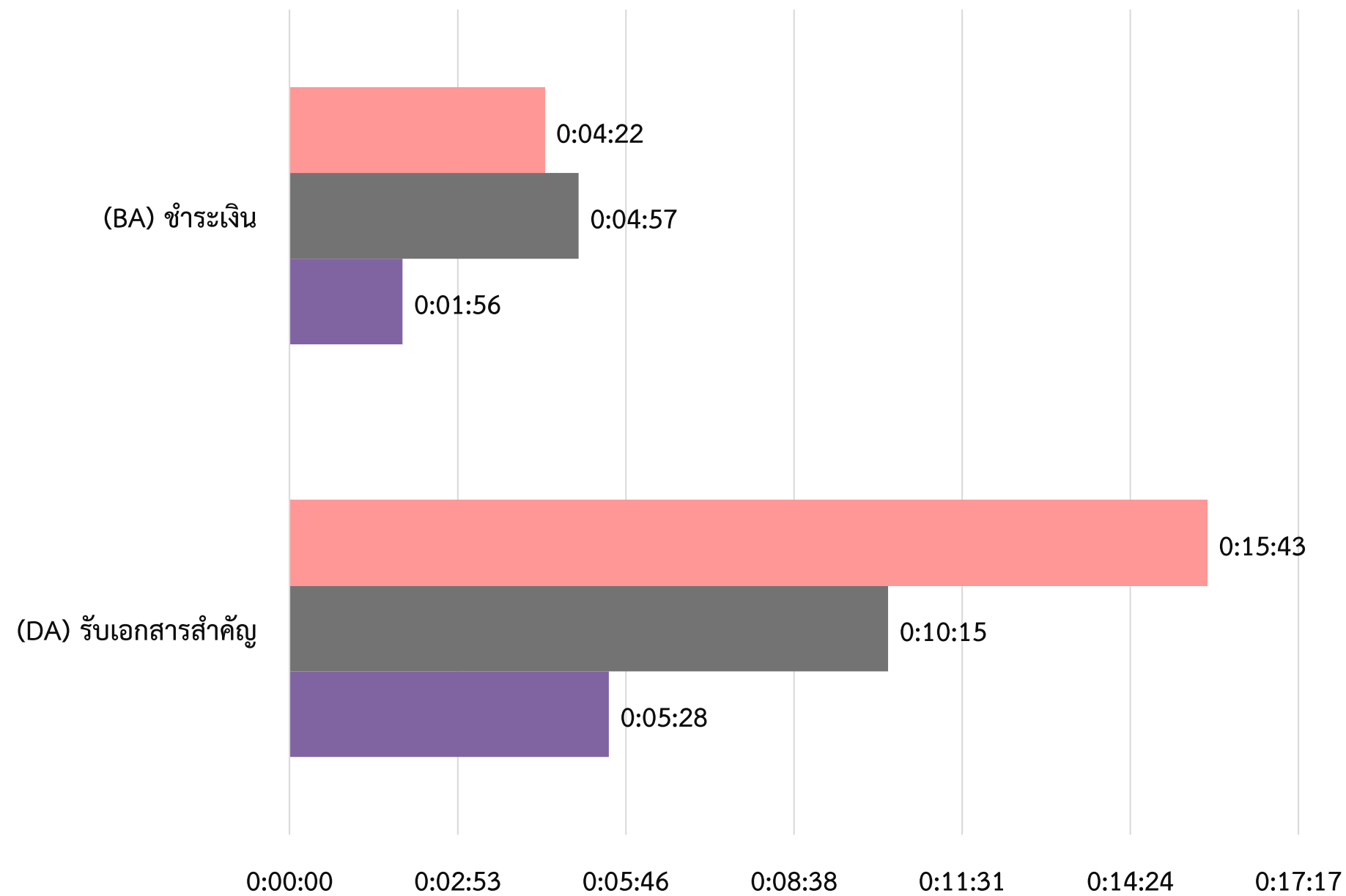
- การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร บางประเภทใช้เวลาในการตรวจสอบรายละเอียด เนื่องจากเอกสารที่ต้องตรวจ มีความซับซ้อน และจะต้องใช้เวลาในการบันทึกข้อมูล ออกใบสั่งชำระเงิน จึงส่งผลให้คิวถัดไปรอเรียกคิว เฉลี่ยอยู่ที่ 1-10 นาที ต่อคิว
- การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร ใช้เวลาในการตรวจสอบ เฉลี่ยอยู่ที่ - นาที ต่อคิว



คำขอวัตถุเสพติดและวัตถุออกฤทธิ์ : ในเดือน พฤศจิกายน 2566 ยังไม่มีการให้บริการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการ OSSC

เดือน ธันวาคม 2566 (18 วันทำการ)

จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

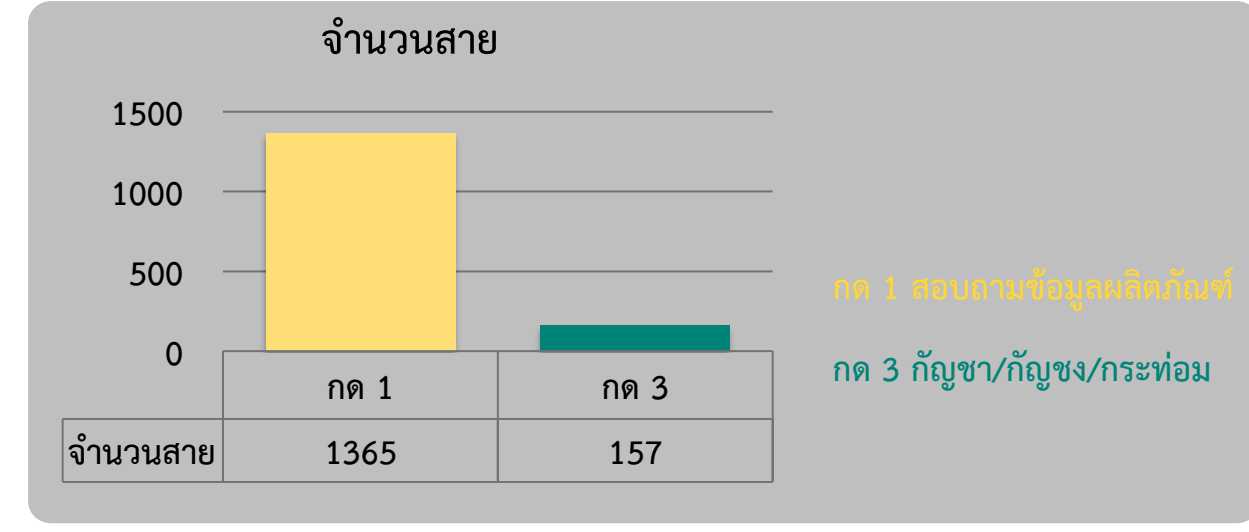


- ระยะเวลารอเรียกคิว
- ระยะเวลาให้บริการ
- รวมระยะเวลาทั้งสิ้น

เดือน ธันวาคม 2566 (18 วันทำการ)

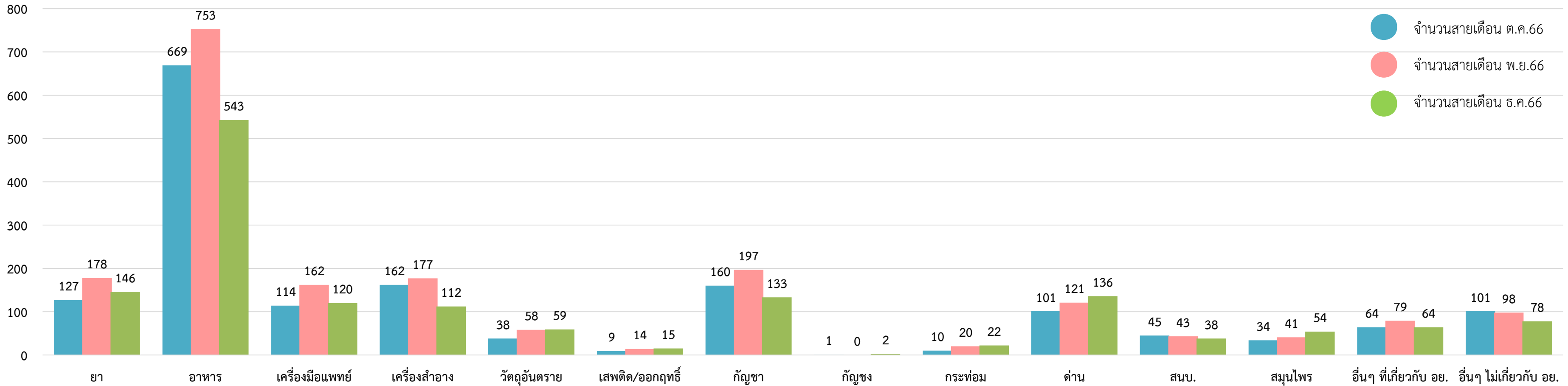
จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

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



จำนวนสายที่โทรเข้าลดลง
จากเดือนที่ผ่านมา
คิดเป็น 22%
หรือ 475 สาย

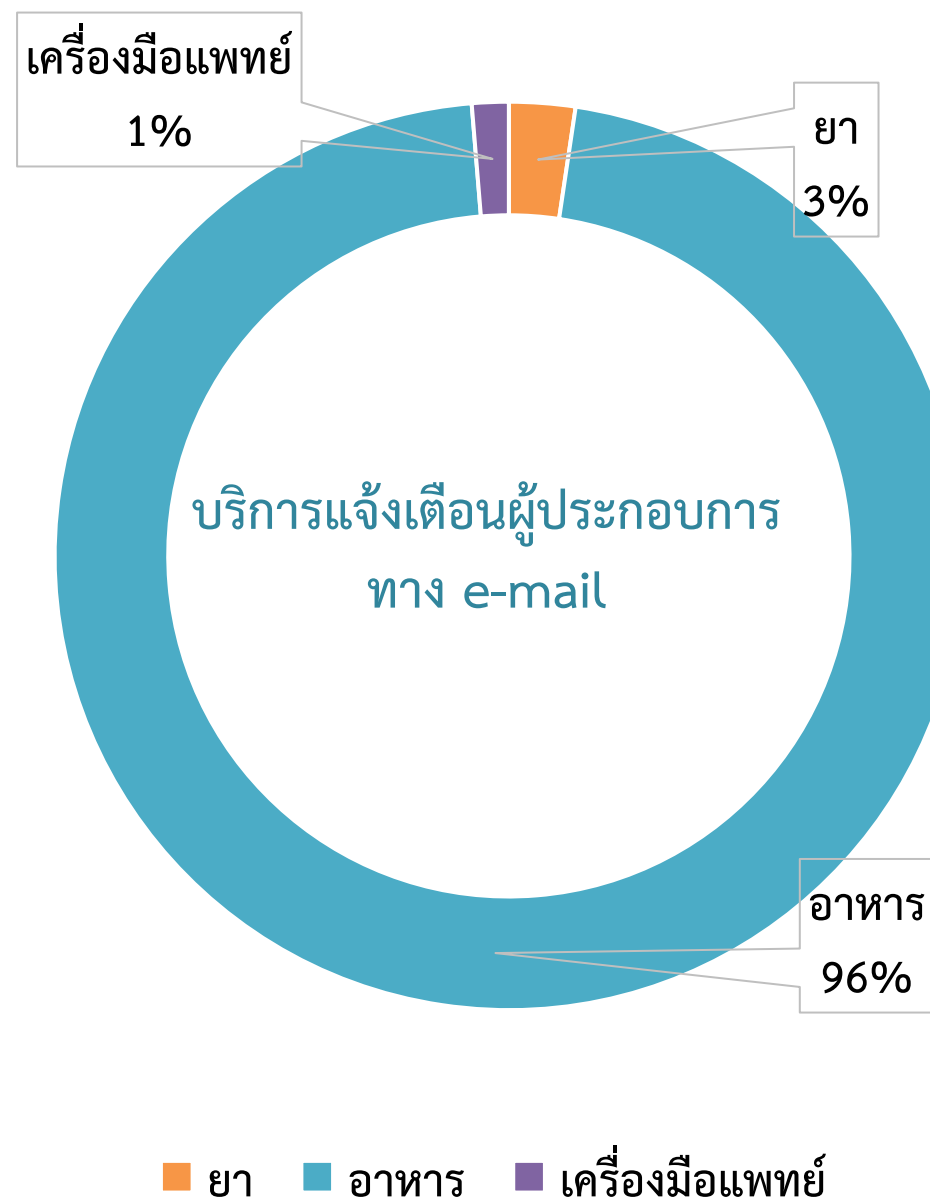
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการลดลง
จากเดือนที่ผ่านมา
คิดเป็น 25.68%
หรือ 56 สาย



เดือน ธันวาคม 2566 (18 วันทำการ)

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

สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
ณ OSSC ประจำเดือน ธันวาคม 2566

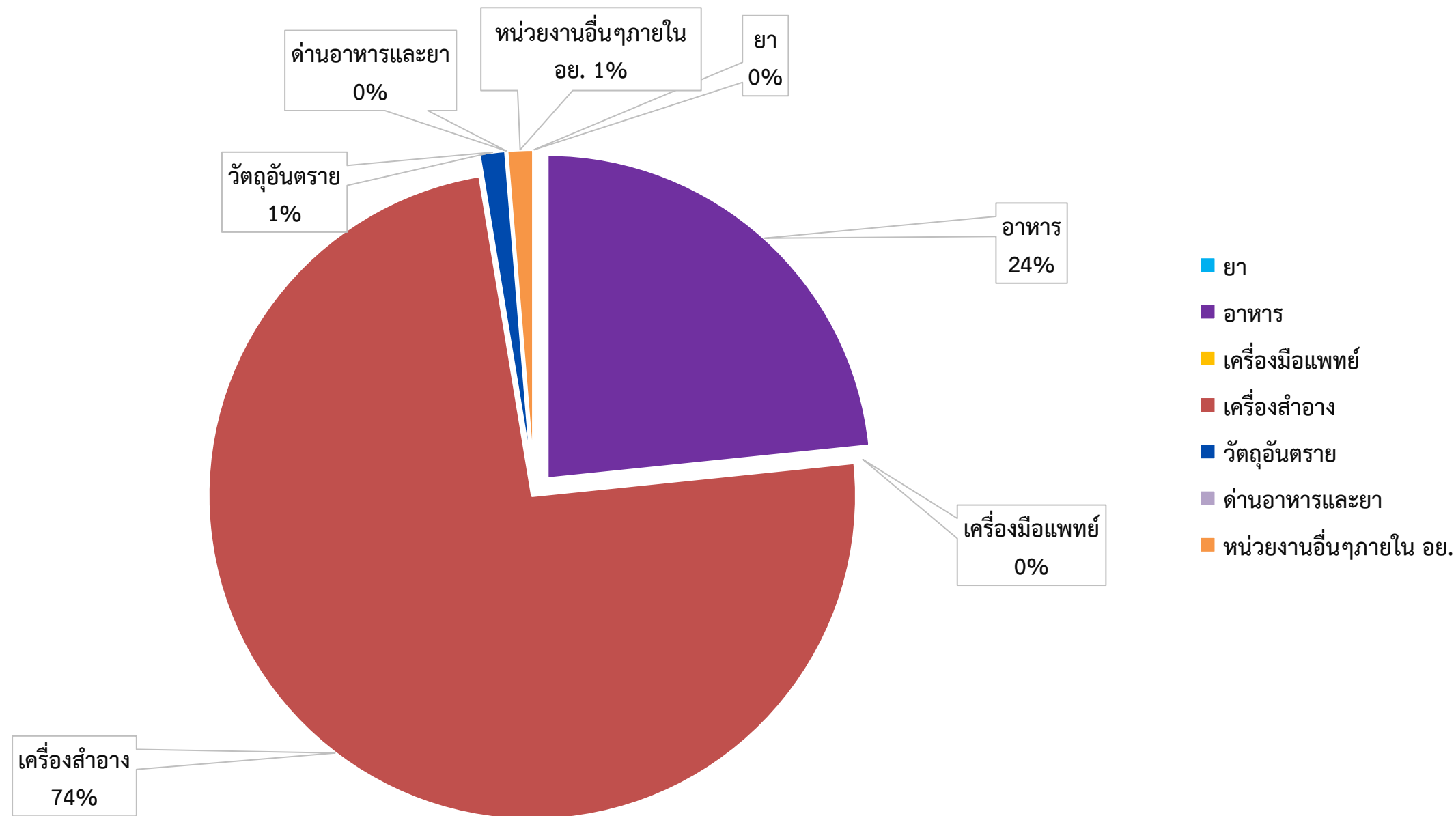


ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา		
- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	18	1
รวม	18	1
อาหาร		
- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	409	23
- เปิดสิทธิใช้งานระบบ E-Submission	328	18
รวม	737	41
เครื่องมือแพทย์		
- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	7	≤1
- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	3	≤1
รวม	10	≤1
รวมเงินทั้งสิ้น	765	43

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน ธันวาคม 2566 รวมจำนวน 765 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 43 การแจ้งเตือน / วันทำการ

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ณ OSSC
เดือน ธันวาคม 2566



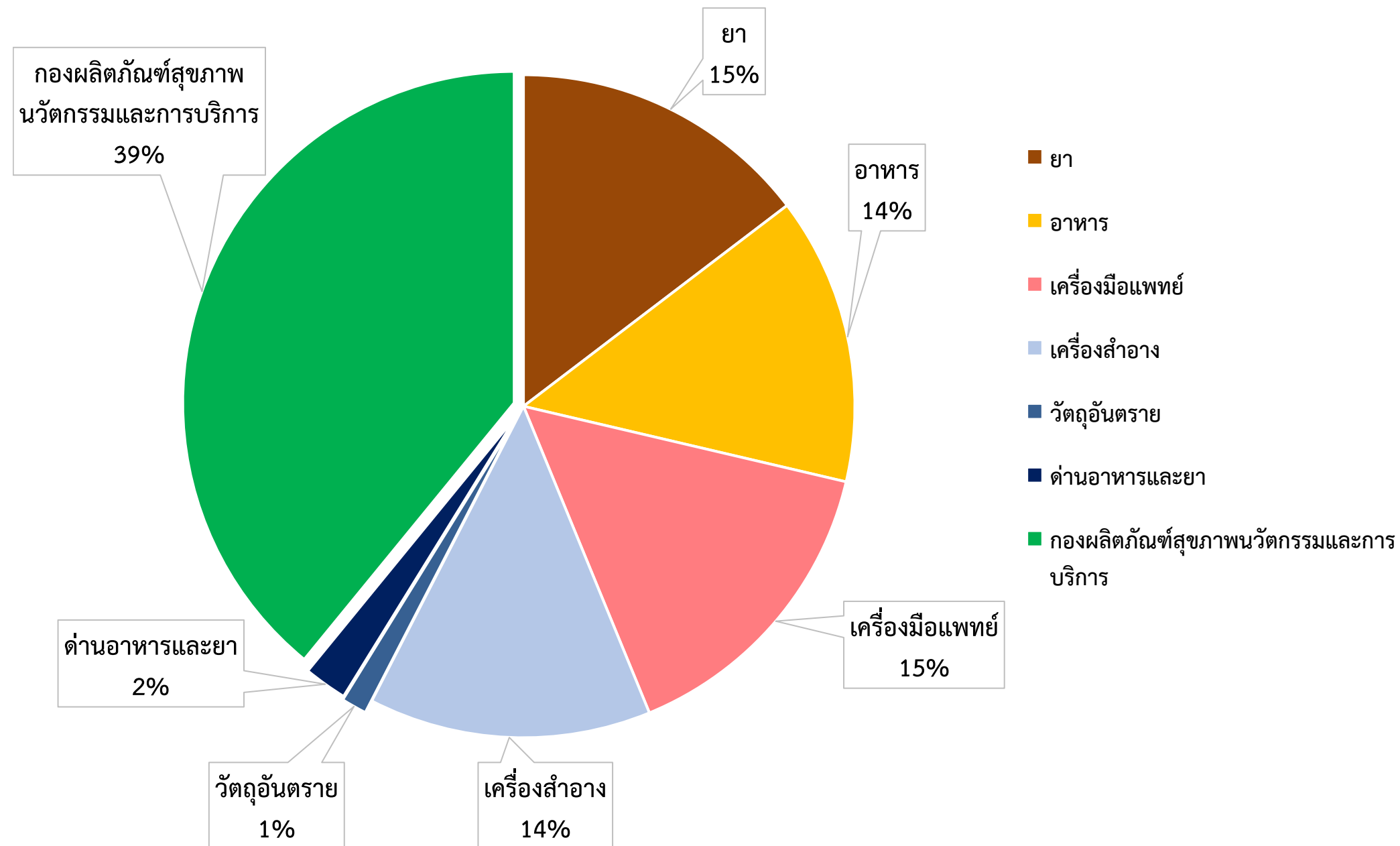
ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา	0	0
อาหาร	18	1
เครื่องมือแพทย์	0	0
เครื่องมือสำอาง	57	3
วัตถุอันตราย	1	≤1
ด้านอาหารและยา	0	0
หน่วยงานอื่นๆ ภายใน อย.	1	≤1
รวมทั้งสิ้น	77	4

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

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน ธันวาคม 2566 รวมจำนวน 77 คำถามโดยเฉลี่ยคำถาม 4 คำถาม/วันทำการ

เดือน ธันวาคม 2566 (18 วันทำการ)

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน ธันวาคม 2566

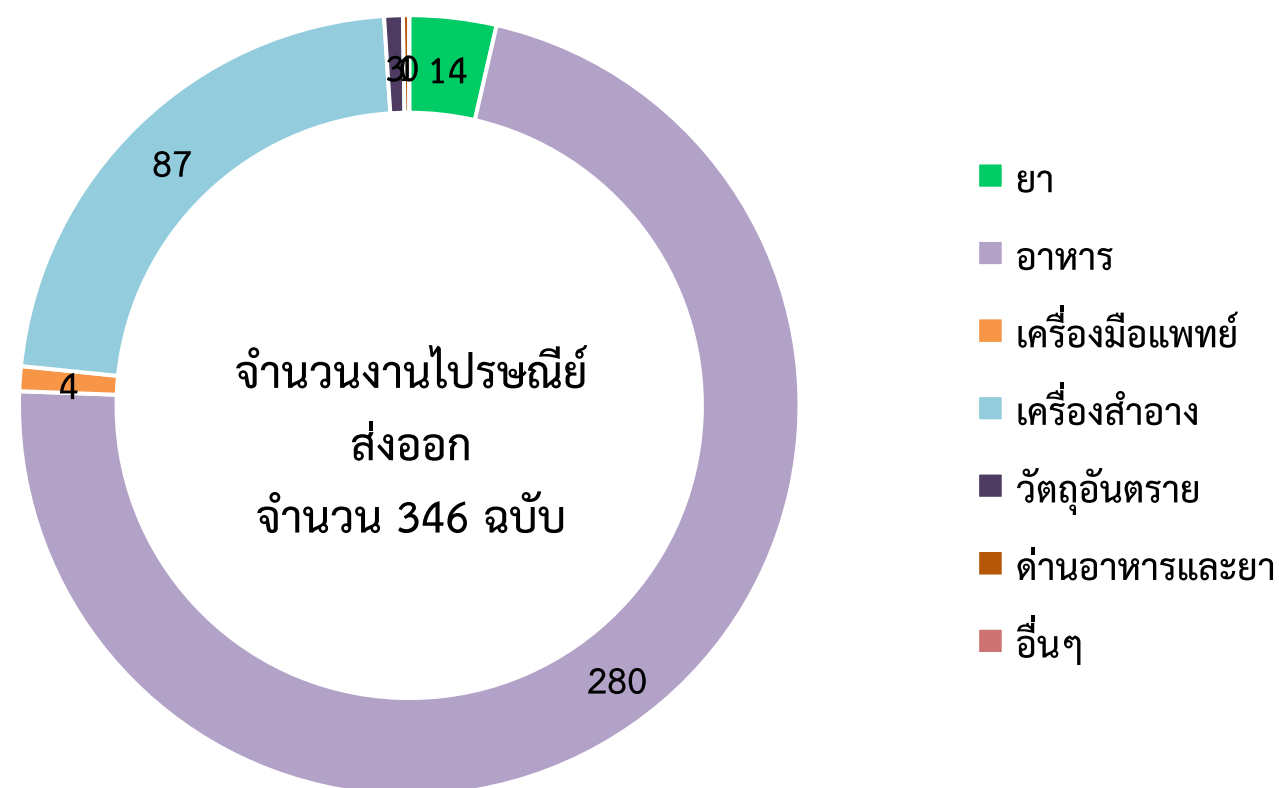
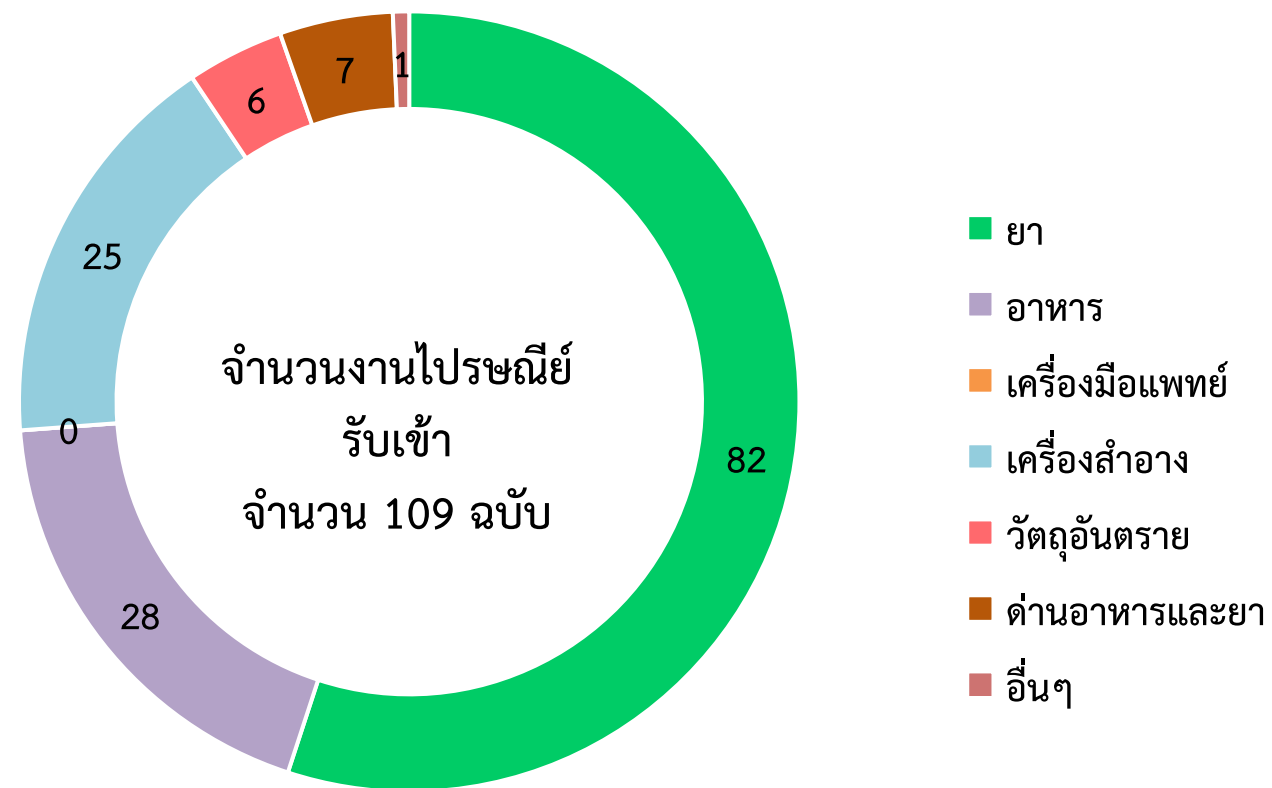


ประเภทผลิตภัณฑ์	จำนวนคำถาม	เฉลี่ย/วัน
ยา	118	7
อาหาร	113	6
เครื่องมือแพทย์	122	7
เครื่องสำอาง	111	6
วัตถุอันตราย	10	≤1
กองทุนด้านอาหารและยา	17	1
กองทุนสุขภาพ	305	17
รวมทั้งสิ้น	796	44

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

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line @OSSC_FDA ประจำเดือน ธันวาคม 2566 รวมจำนวน 796 คำถาม เฉลี่ย 44 คำถาม/วันทำการ

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน ธันวาคม 2566



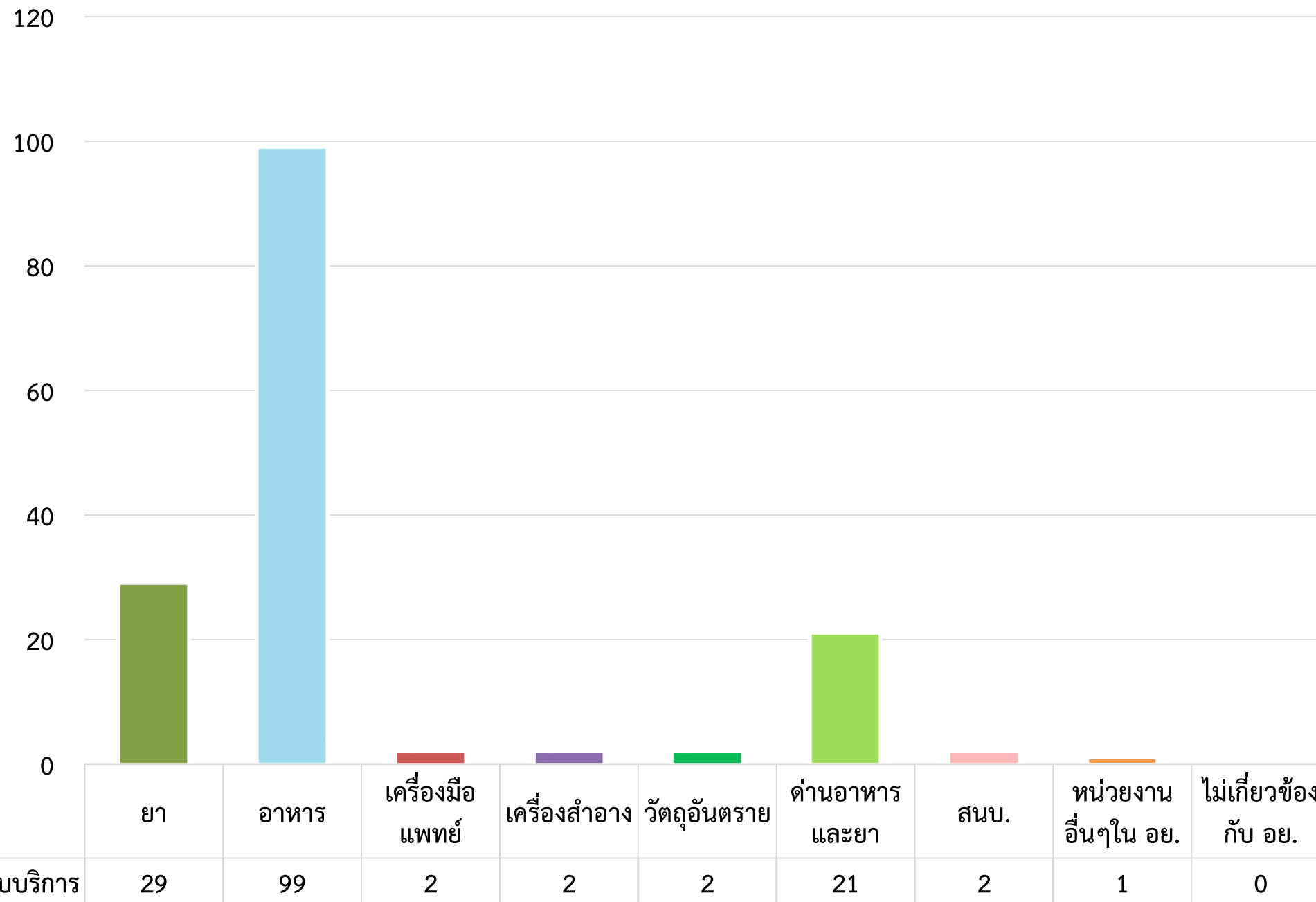
หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	82	14	96
อาหาร	28	280	308
เครื่องมือแพทย์	0	4	4
เครื่องสำอาง	25	87	112
วัตถุอันตราย	6	3	9
ด้านอาหารและยา	7	1	8
อื่นๆ	1	0	1
รวมทั้งสิ้น	149	389	538

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน ธันวาคม 2566 รวมจำนวน 538 ฉบับ เฉลี่ย 30 ฉบับ/วัน โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 149 ฉบับ เฉลี่ย 8 ฉบับ/วัน
- ปณ.ส่งออก จำนวน 389 ฉบับ เฉลี่ย 22 ฉบับ/วัน

จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ ณ จุดให้บริการ (Walk-in) ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2566

สถิติการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC
ประจำเดือน ธันวาคม 2566



หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	เฉลี่ย/วัน
ยา	29	2
อาหาร	99	6
เครื่องมือแพทย์	2	≤1
เครื่องสำอาง	2	≤1
วัตถุอันตราย	2	≤1
ด้านอาหารและยา	21	1
สนบ.	2	≤1
หน่วยงานอื่นๆใน อย.	1	≤1
ไม่เกี่ยวข้องกับ อย.	0	0
รวมทั้งสิ้น	158	9

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน ธันวาคม 2566 รวมทั้งสิ้น 158 สาย ที่ได้รับบริการ เฉลี่ยวันละ 9 สาย/วันทำการ

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

เดือน ธันวาคม 2566 (18 วันทำการ)