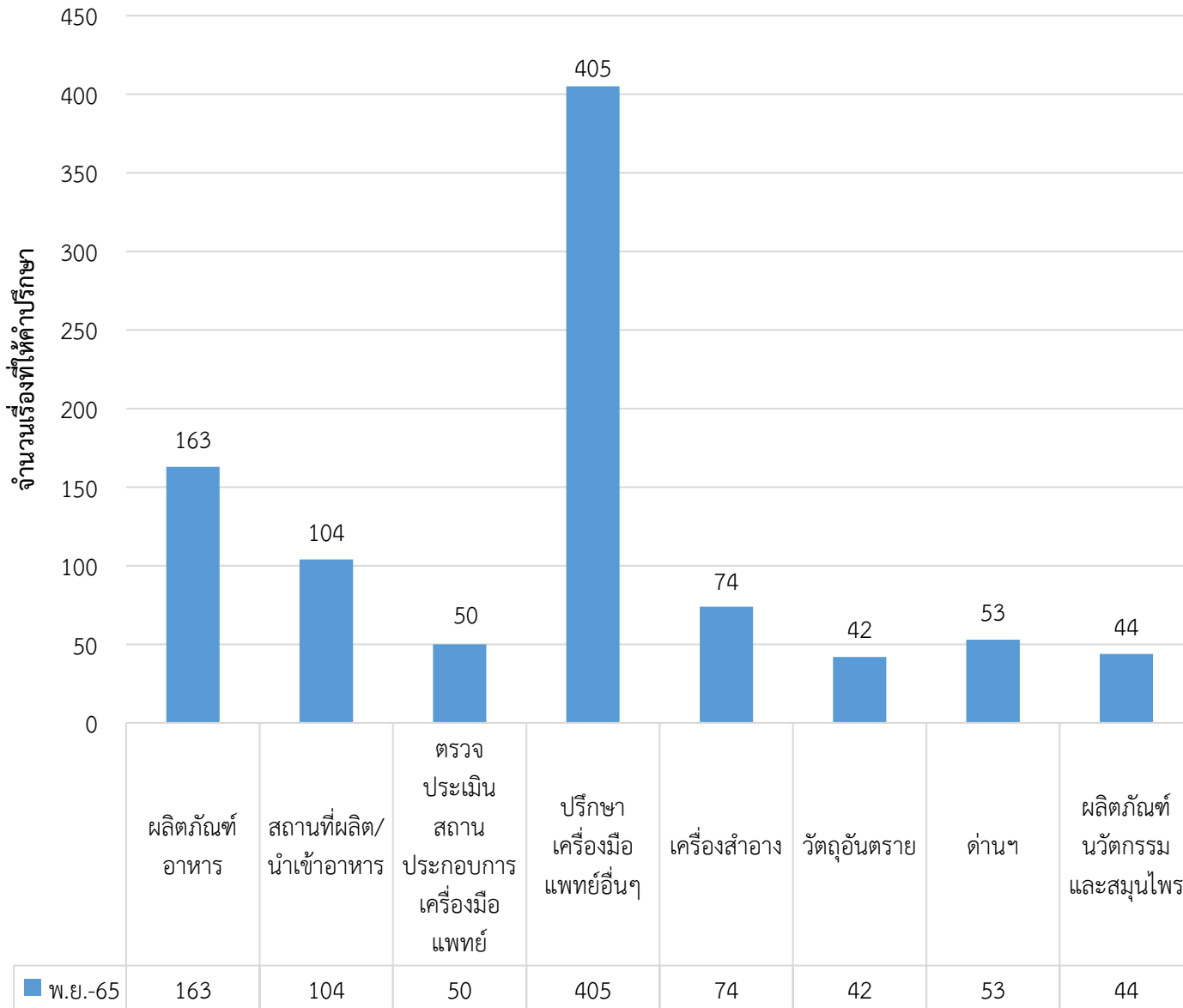


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน พฤศจิกายน 2565

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน พฤศจิกายน 2565 รวม 935 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ

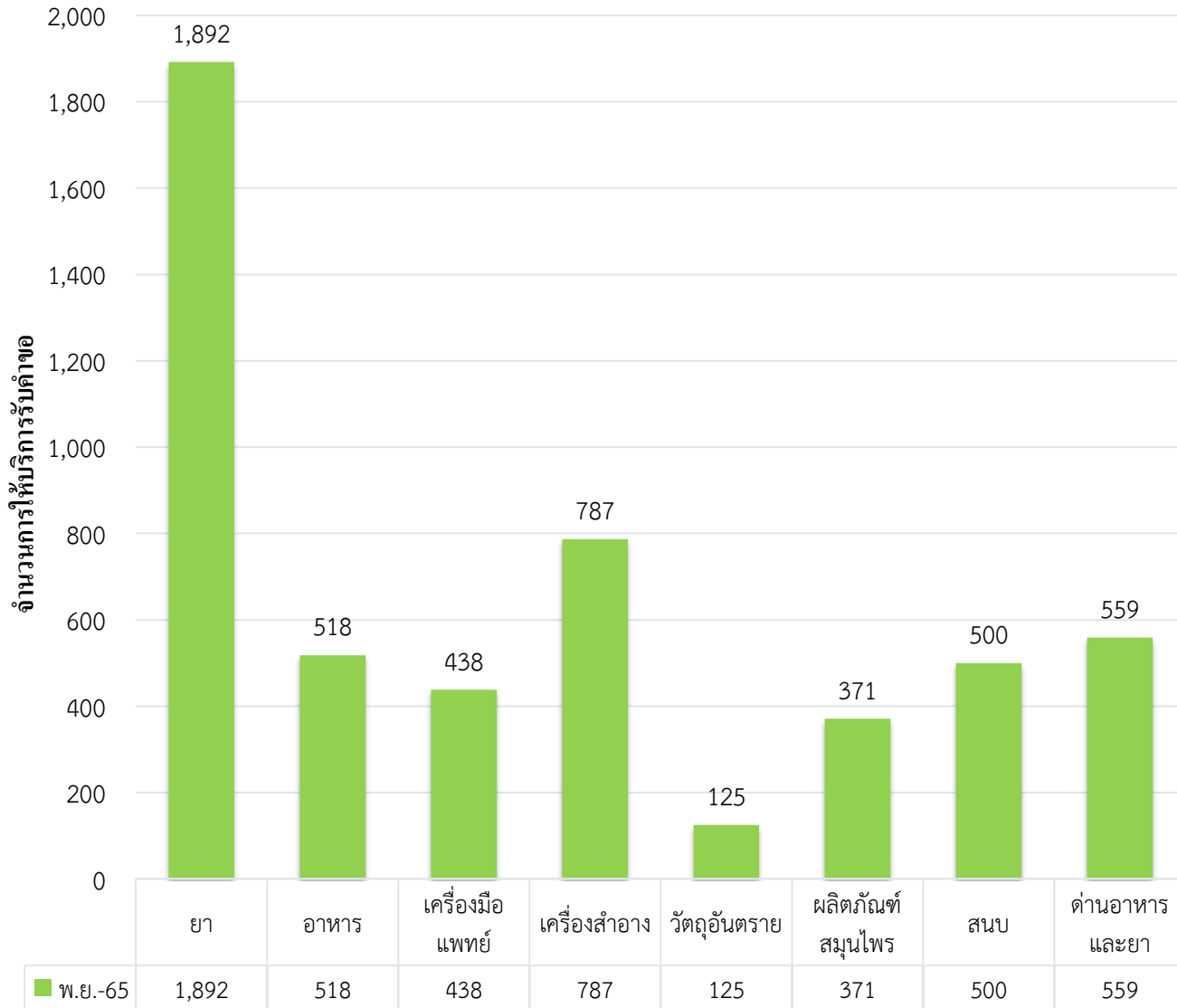
ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน พฤศจิกายน 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน ตุลาคม 2565 จำนวน 68 เรื่อง คิดเป็น 7.84%

ประเภทงาน	ตุลาคม 2565	พฤศจิกายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	134	163	เพิ่มขึ้น 21.64%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	99	104	เพิ่มขึ้น 5.05%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	74	50	ลดลง 32.43%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	359	405	เพิ่มขึ้น 12.81%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	67	74	เพิ่มขึ้น 10.45%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	38	42	เพิ่มขึ้น 10.53%
ปรึกษาด้านๆ	64	53	17.19%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	32	44	เพิ่มขึ้น 37.50%
รวม	867	935	เพิ่มขึ้น 7.84%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2565 รวม 5,190 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2565

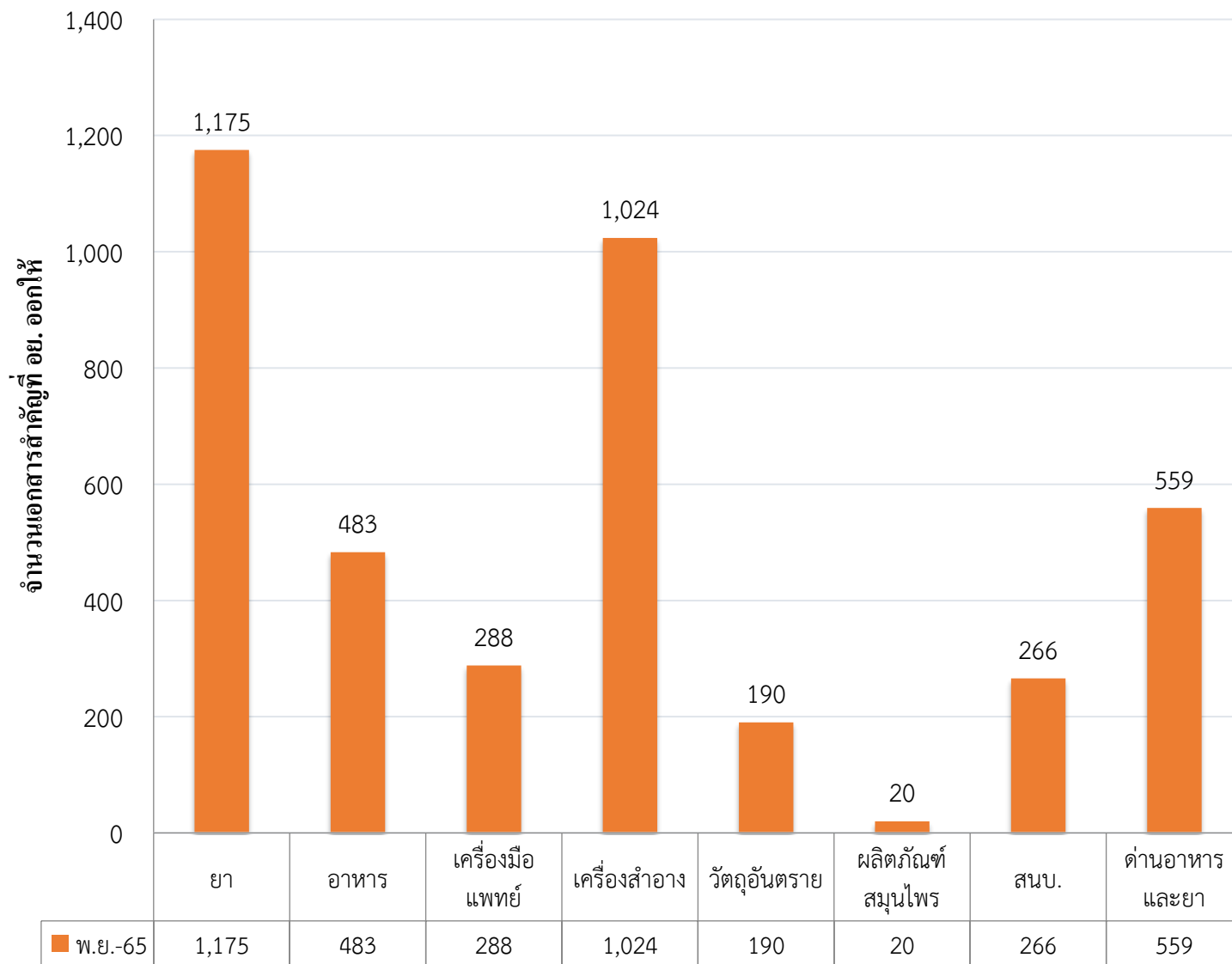
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน พฤศจิกายน 2565 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน ตุลาคม 2565 จำนวน 395 คำขอ คิดเป็น 8.24% ดังนี้

- กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ เพิ่มขึ้น 144 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 48.98% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์ และการวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์
- กอง สว. ด้านวัตถุอันตราย เพิ่มขึ้น 30 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 31.58% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นหนังสือมอบอำนาจวัตถุอันตราย

หน่วยงาน	ตุลาคม 2565	พฤศจิกายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,801	1,892	เพิ่มขึ้น 5.05%
อาหาร	544	518	ลดลง 4.78%
เครื่องมือแพทย์	294	438	เพิ่มขึ้น 48.98%
เครื่องสำอาง	845	787	ลดลง 6.86%
วัตถุอันตราย	95	125	เพิ่มขึ้น 31.58%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	300	371	เพิ่มขึ้น 23.67%
สนับ.	408	500	เพิ่มขึ้น 22.55%
ด้านอาหารและยา	508	559	เพิ่มขึ้น 10.04%
รวม	4,795	5,190	เพิ่มขึ้น 8.24%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ (รับที่ Smart Counter) ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2565

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน พฤศจิกายน 2565 รวม 4,005 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

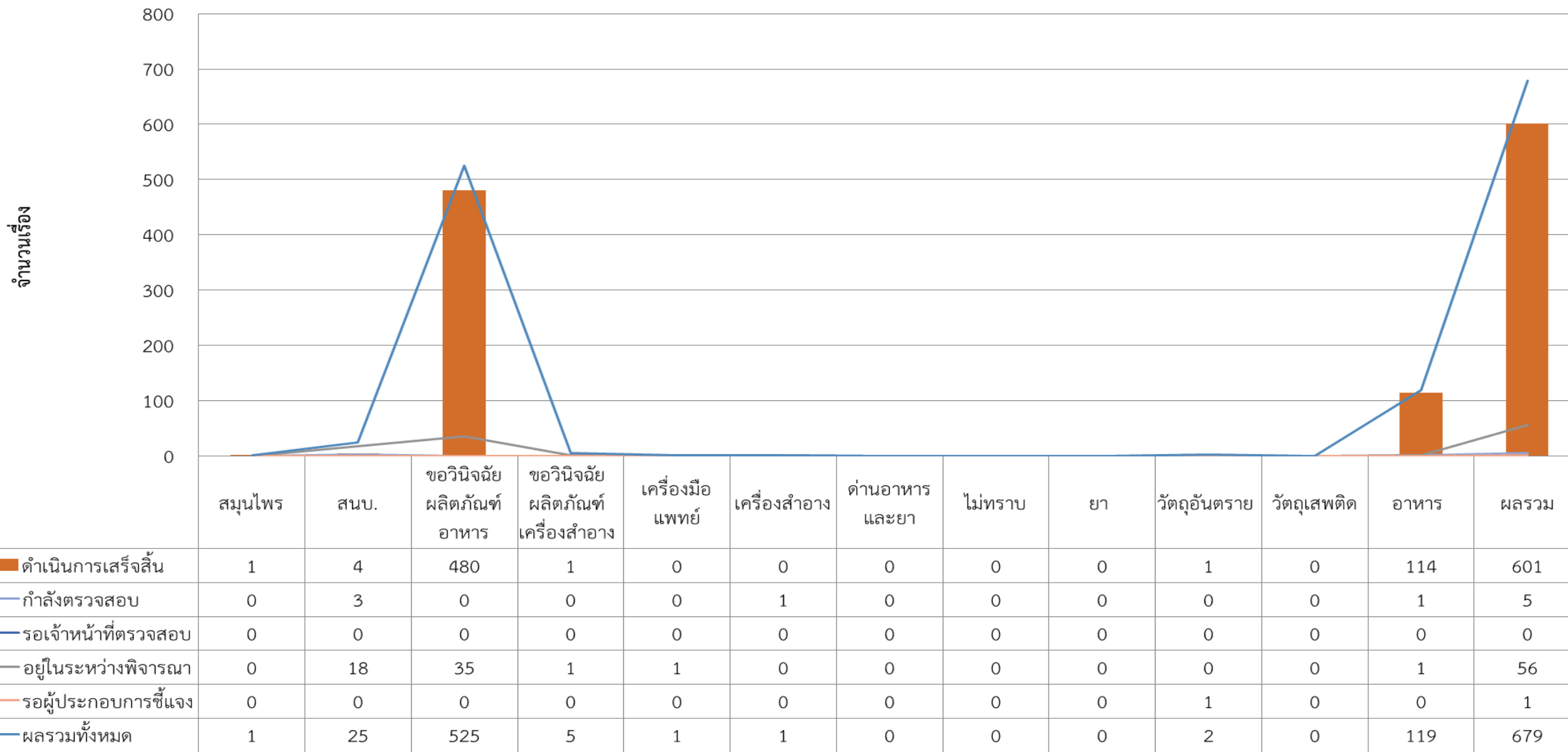
ระหว่างเดือน ตุลาคม และเดือน พฤศจิกายน 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน พฤศจิกายน 2565 ในภาพรวม เพิ่มขึ้น จากเดือน ตุลาคม 2565 จำนวน 185 เรื่อง คิดเป็น 4.84%

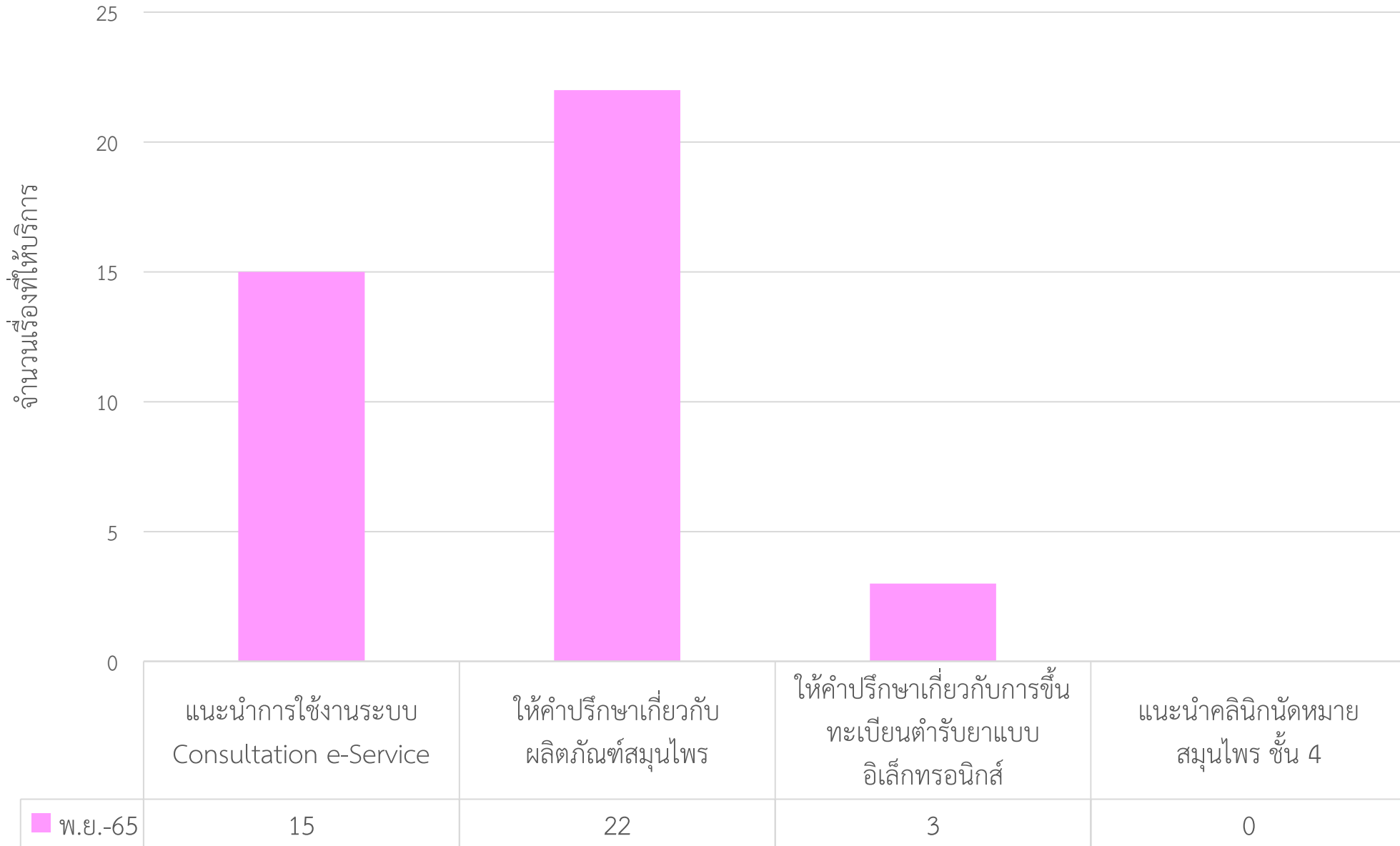
หน่วยงาน	ตุลาคม 2565	พฤศจิกายน 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,264	1,175	ลดลง 7.04%
อาหาร	431	483	เพิ่มขึ้น 12.06%
เครื่องมือแพทย์	212	288	เพิ่มขึ้น 35.85%
เครื่องสำอาง	1,060	1,024	ลดลง 3.40%
วัตถุอันตราย	134	190	เพิ่มขึ้น 41.79%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	17	20	เพิ่มขึ้น 17.65%
สนบ.	194	266	เพิ่มขึ้น 37.11%
ด้านอาหารและยา	508	559	เพิ่มขึ้น 10.04%
รวม	3,820	4,005	เพิ่มขึ้น 4.84%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน พฤศจิกายน 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 679 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ (Walk in) เดือน พฤศจิกายน 2565



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
40 เรื่อง**

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ประเภทงาน	I	J	N	O	M	P	R	Y
ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:10:21	0:12:10	0:02:02
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:23:32	0:23:27	0:00:04
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:33:53	0:35:37	0:02:06

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
(M) ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
(P) ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:10:21	1:23:32	1:33:53
(R) ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:12:10	0:23:27	0:35:37
(Y) ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:02:02	0:00:04	0:02:06

เนื่องจากในเดือน ตุลาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน พฤศจิกายน 2565

- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 68 คิว คิดเป็น 7.84%
- จำนวน **คำขอ เพิ่มขึ้น** 68 คำขอ คิดเป็น 7.84%

ศูนย์บริการฯ ปรับรูปแบบการให้บริการให้คำปรึกษาผ่านระบบ ZOOM (I , J , N , O , M) จึงไม่มีการเก็บสถิติการรอคอยเรียกคิว และการให้บริการ (ยกเว้นช่องบริการ ปรึกษาตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่น ๆ และปรึกษาด้านอาหารและยา ยังมีการให้บริการรูปแบบเจ้าหน้าที่นั่งปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการฯ)

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

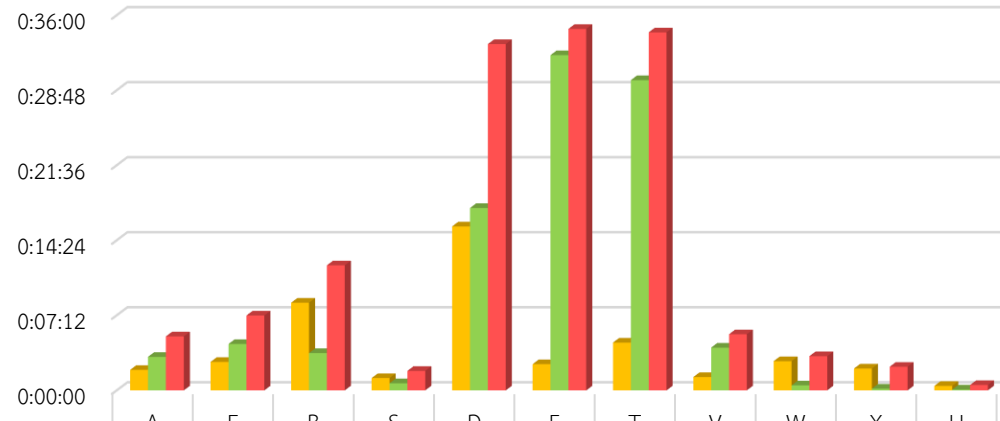
จากตาราง สรุปสถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษา จะแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย ของบัตรคิว P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ , บัตรคิว R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์ เรื่องอื่นๆ จะมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน เนื่องจากการให้คำปรึกษา ซึ่งผู้รับบริการจะมีการสอบถามข้อมูลค่อนข้างละเอียด เมื่อตรวจสอบสถิติการให้บริการจะพบว่า

P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 74 คำขอ >> เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 50 คำขอ **ลดลง 50 คำขอ**

R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 359 คำขอ >> เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 405 คำขอ **เพิ่มขึ้น 46 คำขอ**

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (กรณี Walk in) ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:01:5	0:02:4	0:08:2	0:01:1	0:15:4	0:02:3	0:04:3	0:01:1	0:02:4	0:02:0	0:00:2
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:03:1	0:04:2	0:03:3	0:00:4	0:17:3	0:32:1	0:29:4	0:04:0	0:00:2	0:00:1	0:00:0
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:05:1	0:07:1	0:12:0	0:01:5	0:33:1	0:34:4	0:34:2	0:05:2	0:03:1	0:02:1	0:00:3

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
(A) รับเอกสารที่ร้องขอ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์	0:01:58	0:03:13	0:05:11
(F) รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:02:44	0:04:27	0:07:11
(B) ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร สนบ. ที่มากกว่า 1 วัน	0:08:25	0:03:35	0:12:00
(S) ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:01:11	0:00:41	0:01:52
(D) ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์	0:15:44	0:17:30	0:33:14
(E) ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:31	0:32:10	0:34:41
(T) ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:04:35	0:29:46	0:34:21
(V) มอบอำนาจ LPI คำนอาหารและยา	0:01:17	0:04:06	0:05:23
(W) มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer	0:02:48	0:00:29	0:03:17
(U) ชำระเงิน	0:02:06	0:00:10	0:02:16

เนื่องจากในเดือน ตุลาคม 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน พฤศจิกายน 2565

- จำนวน **คิว เพิ่มขึ้น** 314 คิว คิดเป็น 5.17%
- จำนวน **คำขอ เพิ่มขึ้น** 860 คำขอ คิดเป็น 8.57%

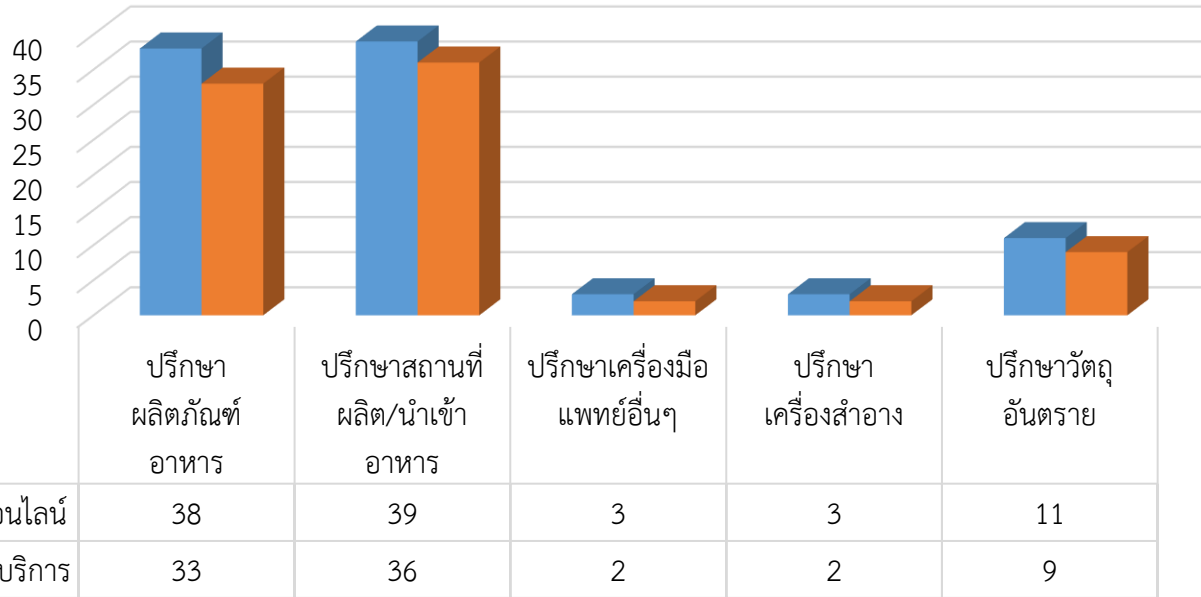
การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

จากตาราง สรุปสถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร จะแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย ของบัตรคิว D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์ , บัตรคิว E ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง , บัตรคิว T ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้าง จะมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน จากการตรวจสอบสถิติการให้บริการ จะพบว่า

D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 507 คำขอ	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 664 คำขอ	เพิ่มขึ้น 157 คำขอ
E ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 152 คำขอ	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 116 คำขอ	ลดลง 36 คำขอ
T ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้าง	เดือน ตุลาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 325 คำขอ	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 274 คำขอ	ลดลง 51 คำขอ

สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

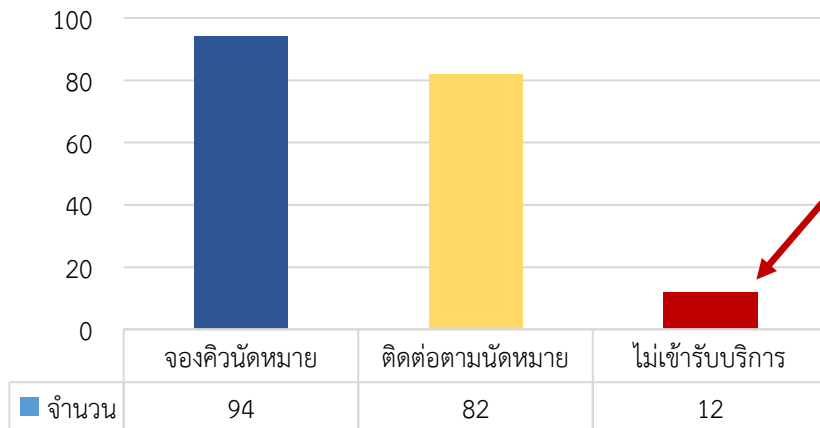
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)



จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 94 ราย
- ติดต่อกับนัดหมาย จำนวน 82 ราย คิดเป็น 87.23%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 12 ราย คิดเป็น 12.77%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	38	33	5
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	39	36	3
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	3	2	1
ปรึกษาเครื่องสำอาง	3	2	1
ปรึกษาวัตถุอันตราย	11	9	2
รวม	94	82	12

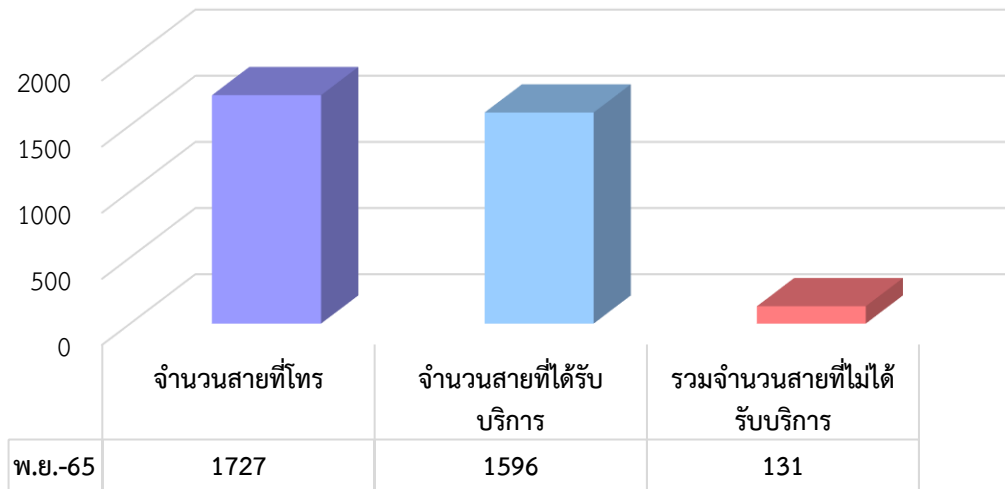


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 10 ราย
- เลื่อนนัดหมาย 2 ราย

สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ (Call Center 1556 กด 1 และ กด 3) ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กด 3)



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

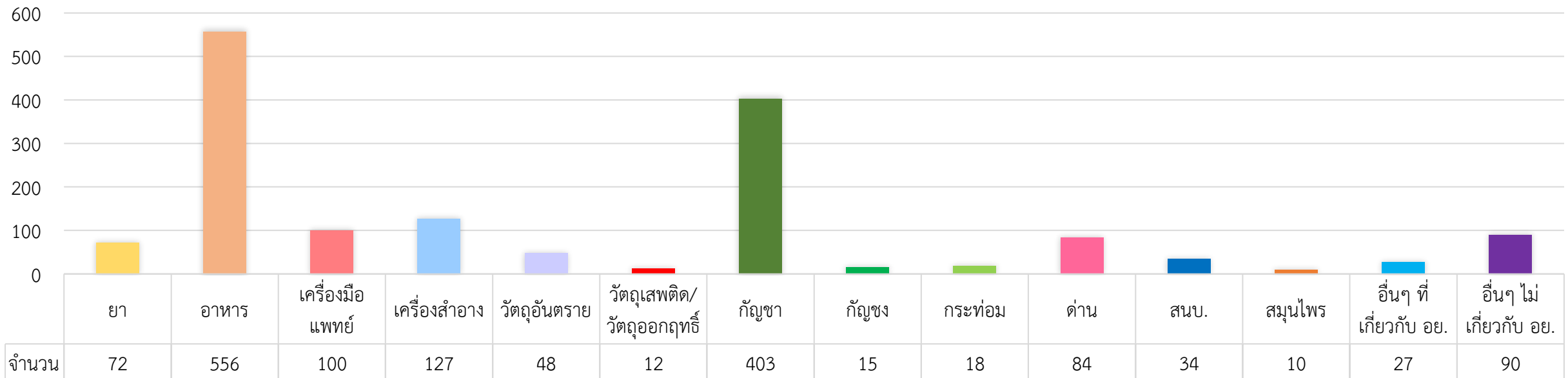
เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
พ.ย.-65	1,727	1,596	92.41

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
131	7.59

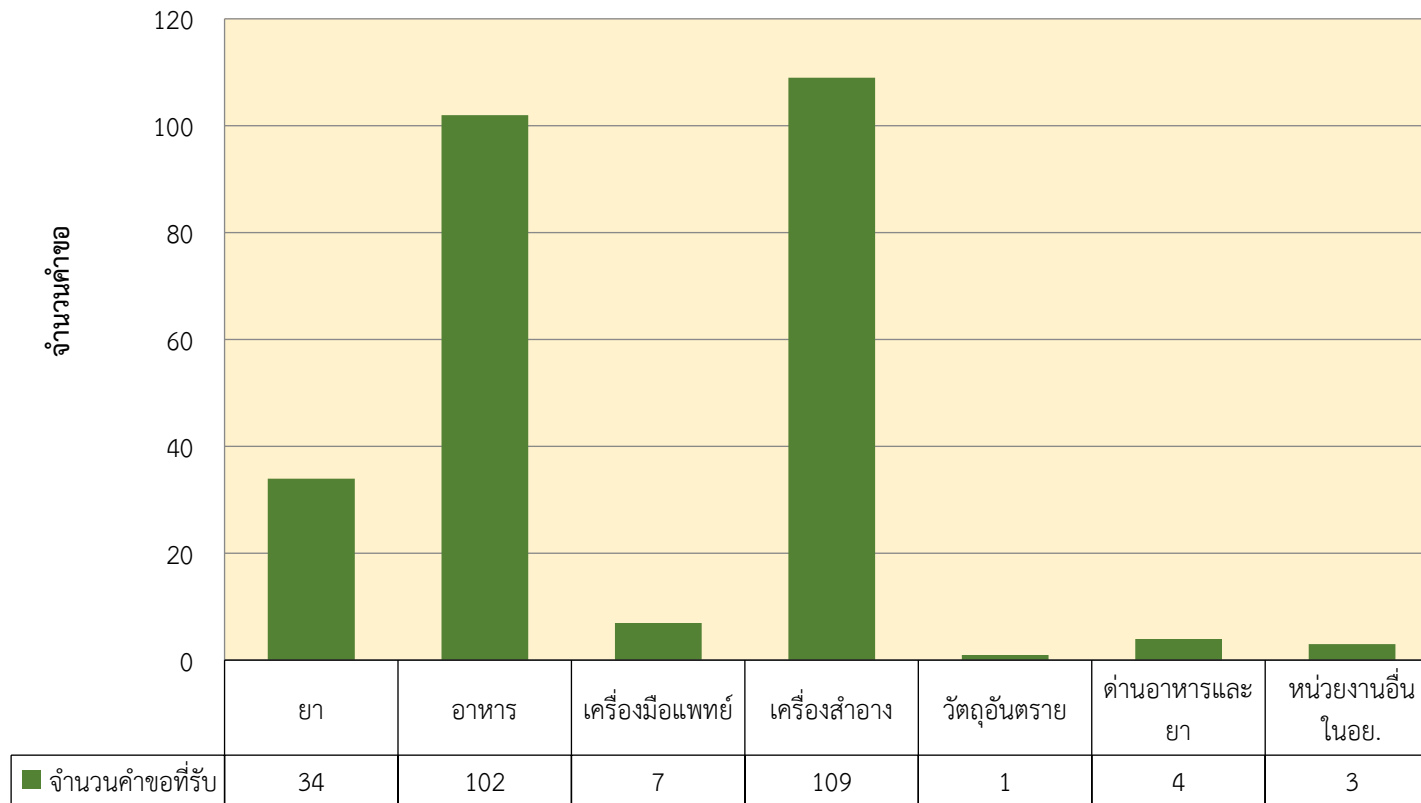
มีสายที่ไม่ได้รับบริการ มีจำนวน 131 สาย คิดเป็น 7.59% : สาเหตุเกิดจากผู้รับบริการ วางสายขณะที่ระบบกำลังโอนสายให้เจ้าหน้าที่ และวางสายเนื่องจากเจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มทุกคู่สาย

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

แผนภูมิแสดง: การให้บริการรับเรื่องผ่านทางช่องทางอีเมล ณ OSSC เดือน พฤศจิกายน 2565

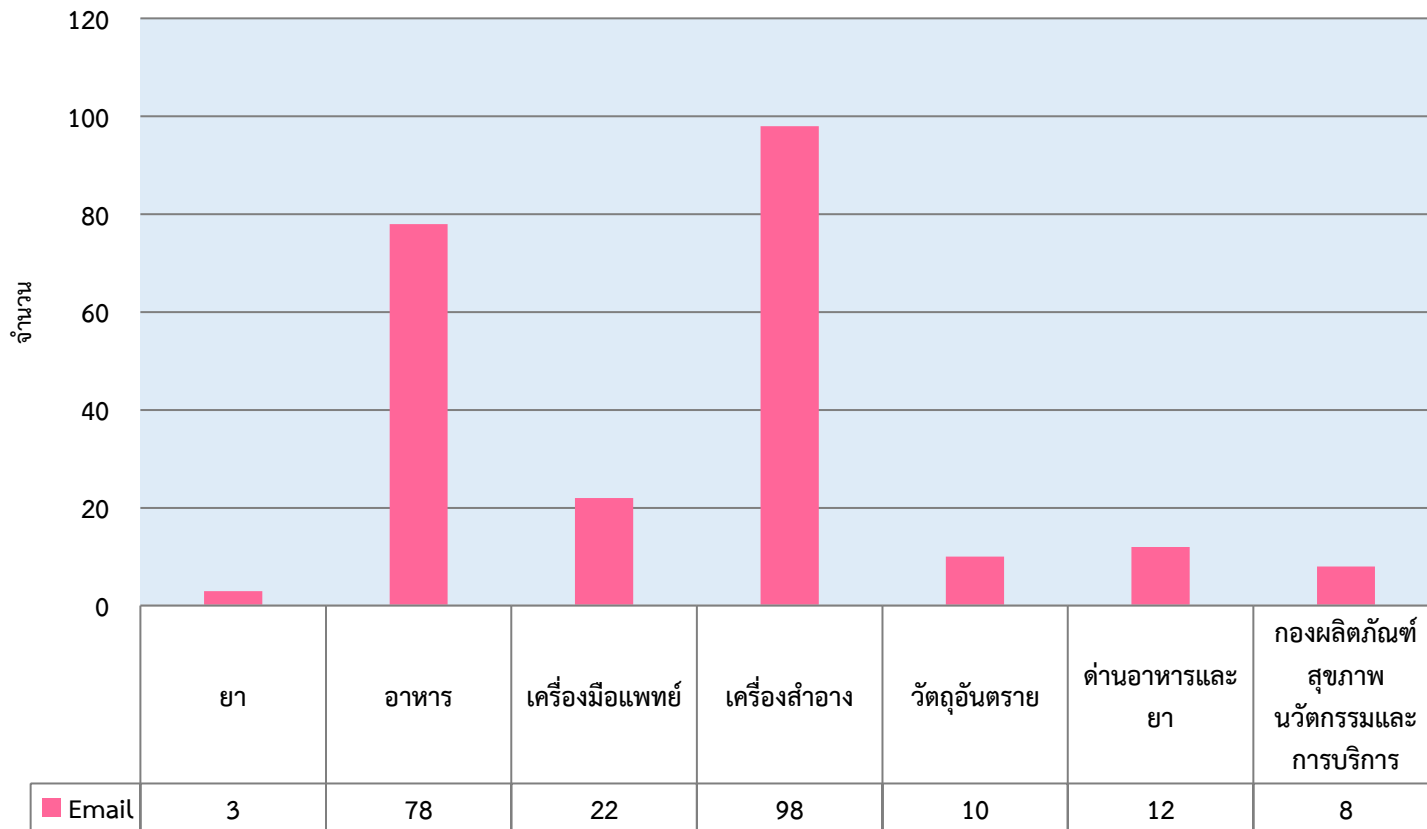


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน พฤศจิกายน 2565 รวมจำนวน 260 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 13 การแจ้งเตือน / วัน

ประเภทงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ย/วัน
ยา	34	2
อาหาร	102	5
เครื่องมือแพทย์	7	0
เครื่องสำอาง	109	6
วัตถุอันตราย	1	0
ด้านอาหารและยา	4	0
หน่วยงานอื่นๆ	3	0
รวมทั้งสิ้น (เรื่อง)	260	13

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง e-mail ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

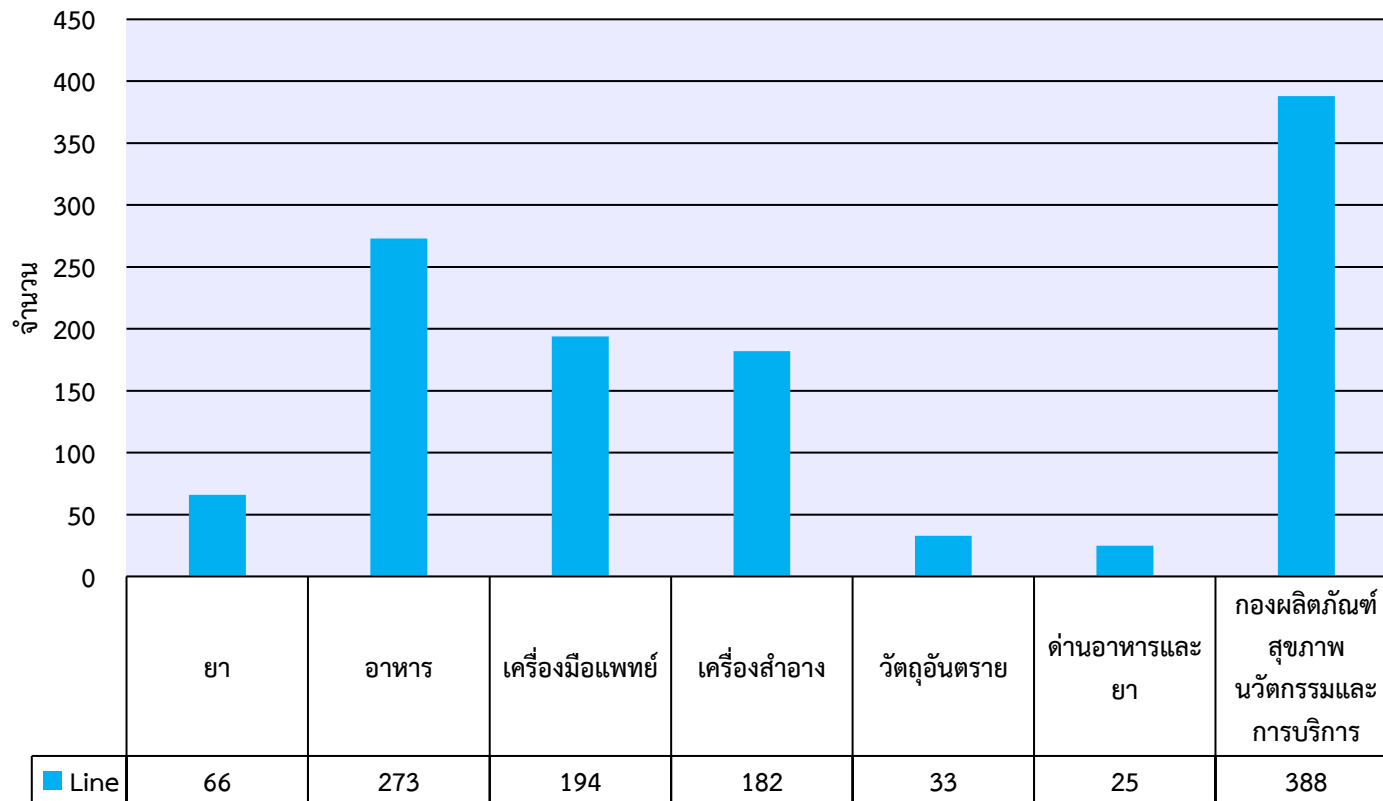


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565 รวมจำนวน 229 คำถามโดยเฉลี่ยคำถาม 13 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวน	คิดเป็น %
ยา	3	1.30
อาหาร	78	33.77
เครื่องมือแพทย์	22	9.52
เครื่องสำอาง	98	42.42
วัตถุอันตราย	10	4.33
ด้านอาหารและยา	12	5.19
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและการบริการ	8	3.46
รวมทั้งสิ้น	231	

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565



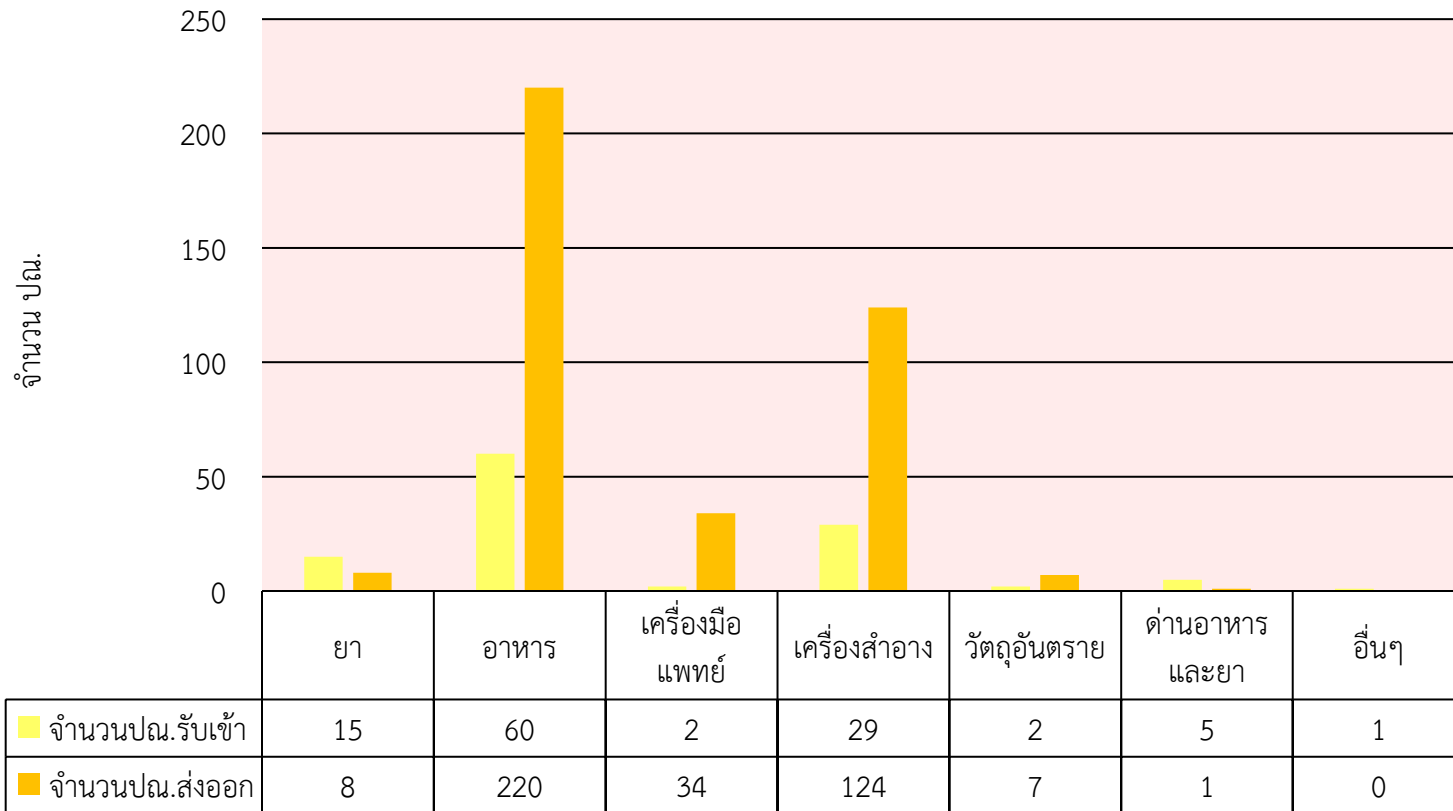
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565 รวมจำนวน 1,161 คำถาม

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	คิดเป็น %
ยา	66	5.68
อาหาร	273	23.51
เครื่องมือแพทย์	194	16.71
เครื่องสำอาง	182	15.68
วัตถุอันตราย	33	2.84
กองงานด้านอาหารและยา	25	2.15
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและการบริการ	388	33.42
รวมทั้งสิ้น	1,161	

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

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

สถิติการรับ-ส่งเรื่องผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565

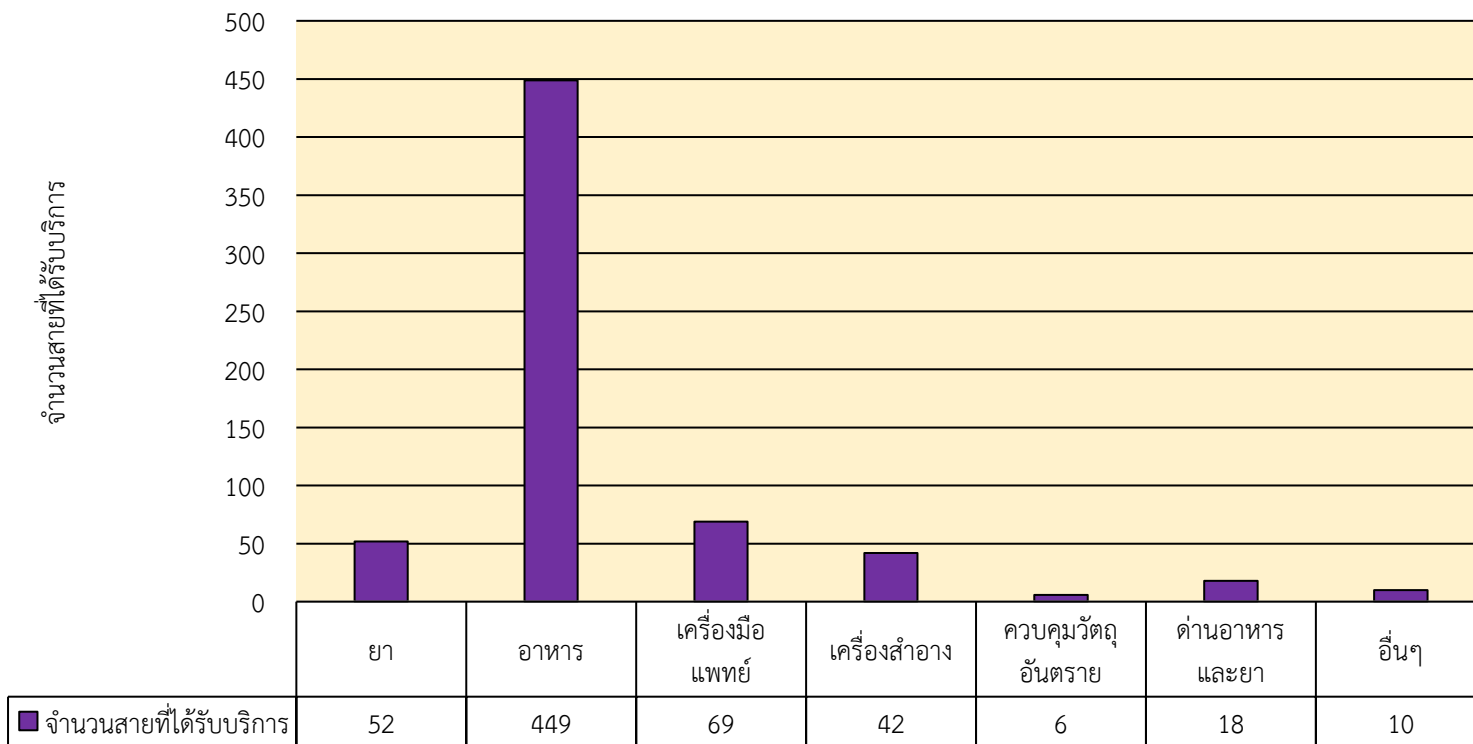


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565 รวมจำนวน 508 เอกสาร โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 114 เอกสาร
- ปณ.ส่งออก จำนวน 394 เอกสาร

หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	15	8	23
อาหาร	60	220	280
เครื่องมือแพทย์	2	34	36
เครื่องสำอาง	29	124	153
วัตถุอันตราย	2	7	9
ด้านอาหารและยา	5	1	6
อื่นๆ	1	0	1
รวมทั้งสิ้น	114	394	508

สถิติการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน พฤศจิกายน 2565 **รวมทั้งสิ้น 646 สายที่ได้รับบริการ**

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ยา	52	8.05
อาหาร	449	69.50
เครื่องมือแพทย์	69	10.68
เครื่องสำอาง	42	6.50
วัตถุอันตราย	6	0.93
ด้านอาหารและยา	18	2.79
อื่นๆ	10	1.55
รวมทั้งสิ้น	646	

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ