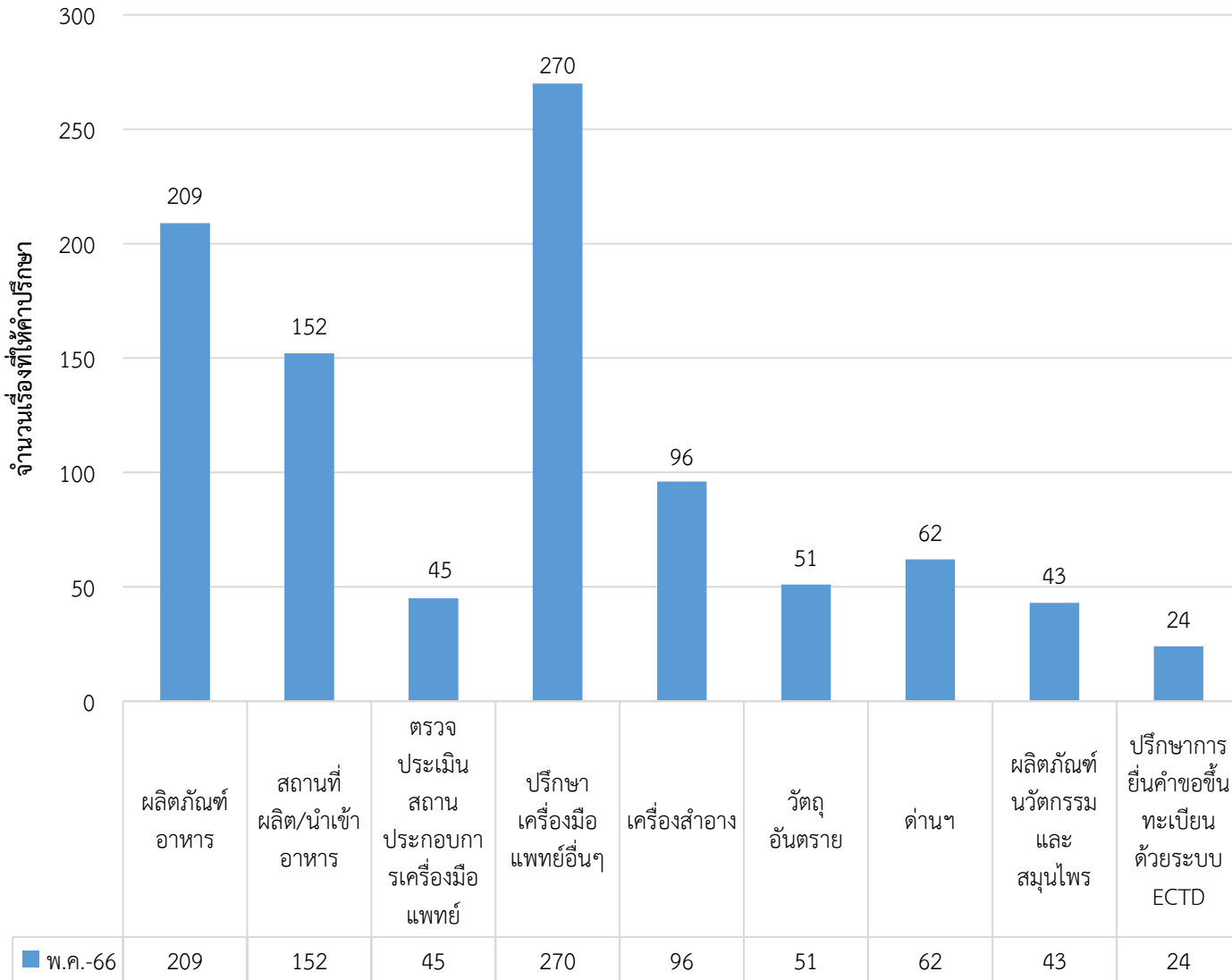


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน พฤษภาคม 2566

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน พฤษภาคม 2566

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน พฤษภาคม 2566 รวม 952 เรื่อง



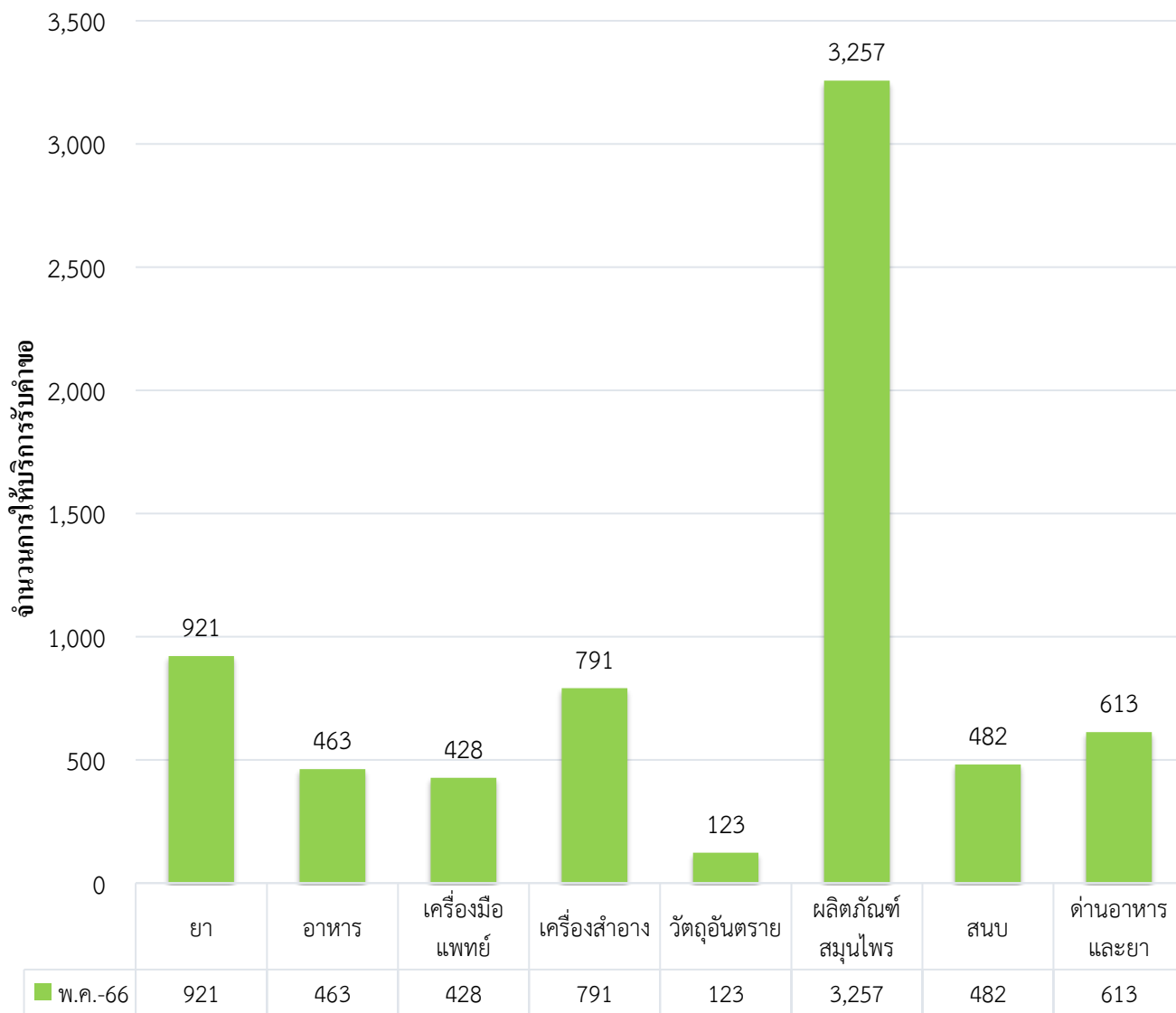
เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ ระหว่างเดือน เมษายน และเดือน พฤษภาคม 2566

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน พฤษภาคม 2566 มีปริมาณ เพิ่มขึ้น จากเดือน เมษายน 2566 จำนวน 185 เรื่อง คิดเป็น 24.12%

ประเภทงาน	เมษายน 2566	พฤษภาคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	184	209	เพิ่มขึ้น 13.59%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	110	152	เพิ่มขึ้น 38.18%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือนำเข้า	46	45	ลดลง 2.17%
ปรึกษาเครื่องมือนำเข้าอื่นๆ	221	270	เพิ่มขึ้น 22.17%
ปรึกษาเครื่องสำอาง	69	96	เพิ่มขึ้น 39.13%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	42	51	เพิ่มขึ้น 21.43%
ปรึกษาด้านอื่นๆ	42	62	เพิ่มขึ้น 47.62%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	24	43	เพิ่มขึ้น 44.18%
ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ ECTD	29	24	ลดลง 17.24%
รวม	767	952	เพิ่มขึ้น 24.12%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤษภาคม 2566

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน พฤษภาคม 2566 รวม 7,078 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน เมษายน และเดือน พฤษภาคม 2566

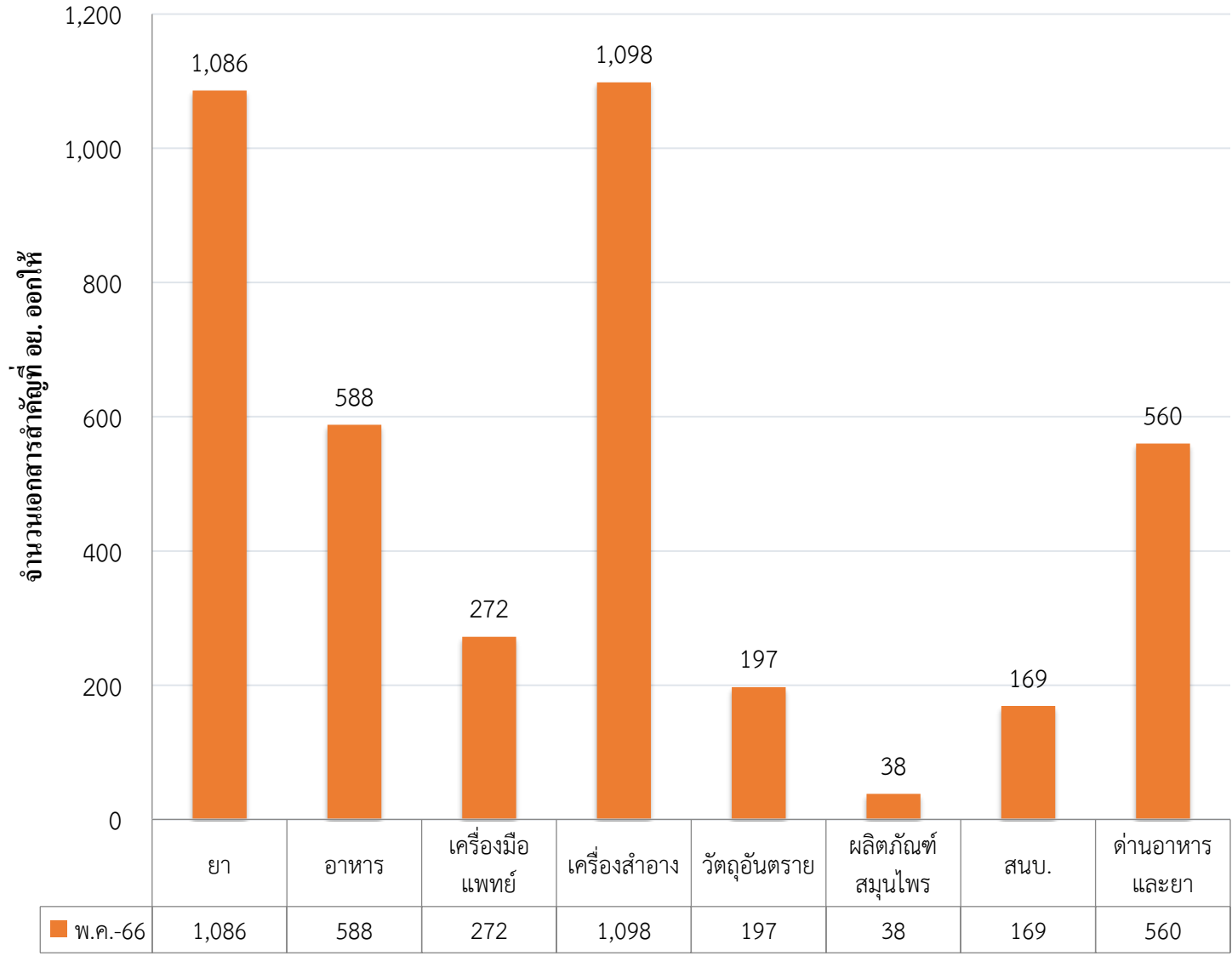
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน พฤษภาคม 2566 มีปริมาณ **เพิ่มขึ้น** จากเดือน เมษายน 2566 จำนวน 2,795 คำขอ คิดเป็น **65.26%** โดยมีข้อสังเกต ดังนี้

- กองผลิตภัณฑ์สมุนไพร เพิ่มขึ้น 2,057 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 63.16% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นขอการขอ อนุญาตแก้ไขเปลี่ยนแปลงใบสำคัญการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สมุนไพร
- กองด้านอาหารและยา เพิ่มขึ้น 221 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 56.38% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นการขอ นำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบสารสนเทศด้านอาหารและยา License per Invoice

หน่วยงาน	เมษายน 2566	พฤษภาคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	939	921	ลดลง 1.92%
อาหาร	366	463	เพิ่มขึ้น 26.50%
เครื่องมือแพทย์	320	428	เพิ่มขึ้น 33.75%
เครื่องสำอาง	617	791	เพิ่มขึ้น 28.20%
วัตถุอันตราย	62	123	เพิ่มขึ้น 49.59%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	1,200	3,257	เพิ่มขึ้น 63.16%
สนับ.	387	482	เพิ่มขึ้น 24.55%
ด้านอาหารและยา	392	613	เพิ่มขึ้น 56.38%
รวม	4,283	7,078	เพิ่มขึ้น 65.26%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน พฤษภาคม 2566 รวม 4,008 เรื่อง



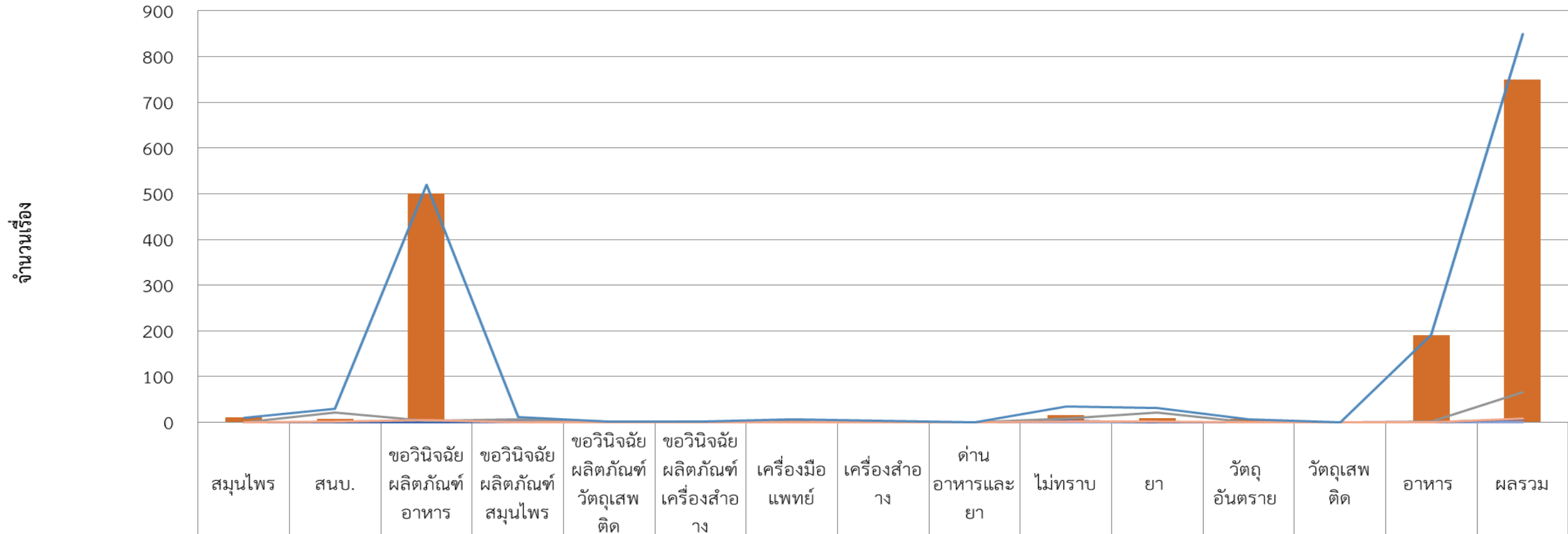
เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ระหว่างเดือน เมษายน และเดือน พฤษภาคม 2566

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน พฤษภาคม 2566 ในภาพรวม เพิ่มขึ้น จากเดือน เมษายน 2566 จำนวน 1,006 เรื่อง คิดเป็น 33.51%

หน่วยงาน	เมษายน 2566	พฤษภาคม 2566	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	926	1,086	เพิ่มขึ้น 17.28%
อาหาร	364	588	เพิ่มขึ้น 61.54%
เครื่องมือแพทย์	163	272	เพิ่มขึ้น 66.87%
เครื่องสำอาง	825	1,098	เพิ่มขึ้น 33.09%
วัตถุอันตราย	177	197	เพิ่มขึ้น 11.30%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	34	38	เพิ่มขึ้น 11.76%
สนบ.	169	169	-
ด้านอาหารและยา	344	560	-เพิ่มขึ้น 62.79%
รวม	3,002	4,008	เพิ่มขึ้น 33.51%

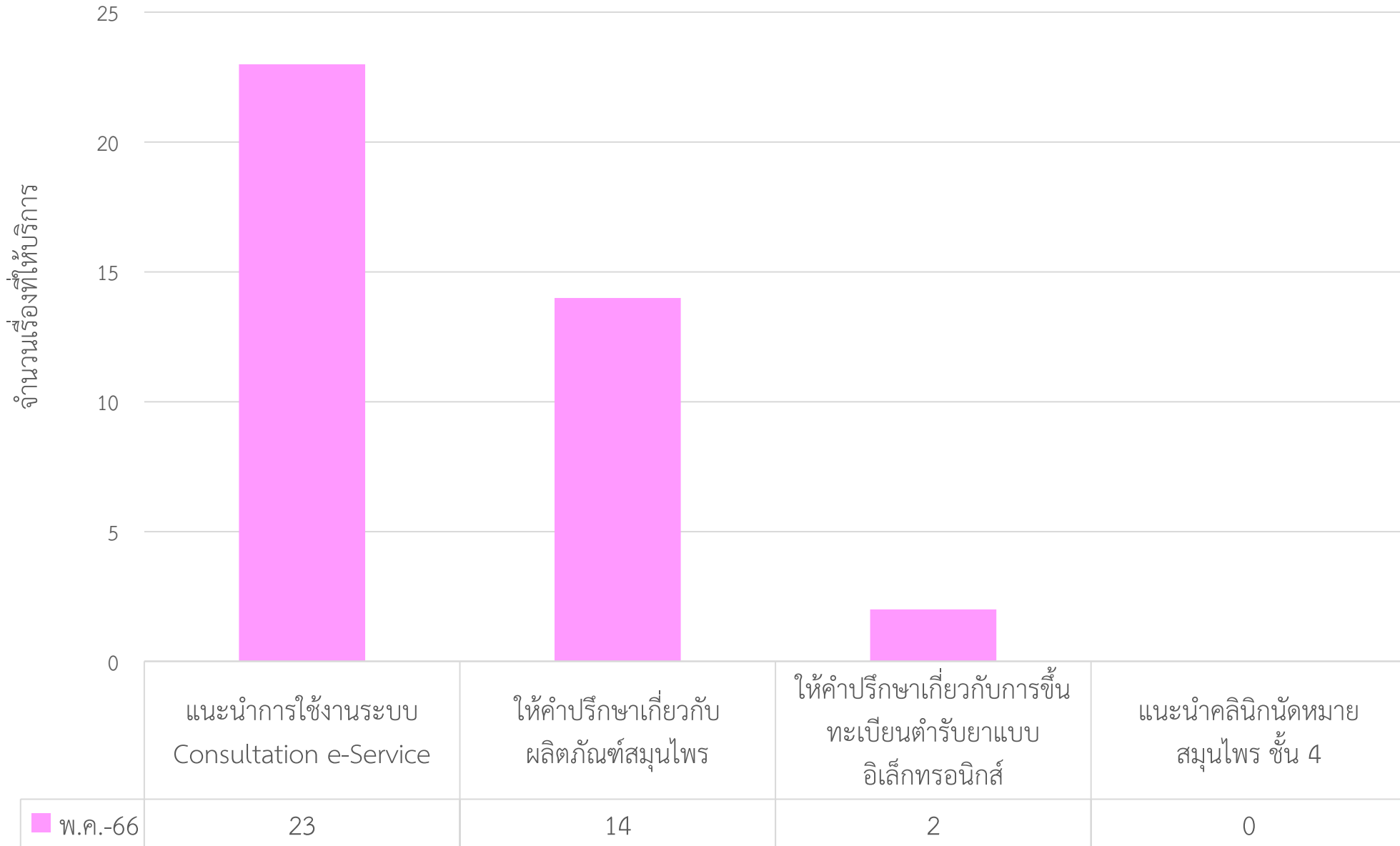
แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน พฤษภาคม 2566

ตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม 2566 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 849 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



	สมุนไพร	สนบ.	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์อาหาร	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์สมุนไพร	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์วิตามิน	ขอวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	เครื่องมือแพทย์	เครื่องสำอาง	ด้านอาหารและยา	ไม่ทราบ	ยา	วัตถุอันตราย	วัตถุเสพติด	อาหาร	ผลรวม
ดำเนินการเสร็จสิ้น	10	7	500	2	0	0	5	3	0	16	9	7	0	190	749
กำลังตรวจสอบ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
รอเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	0	0	0	2	0	2	0	0	0	3	0	0	0	0	7
อยู่ในระหว่างพิจารณา	0	22	3	6	1	0	1	0	0	9	22	0	0	2	66
รอผู้ประกอบการชี้แจง	0	1	5	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	9
ผลรวมทั้งหมด	10	30	520	11	1	2	6	3	0	35	32	7	0	192	849

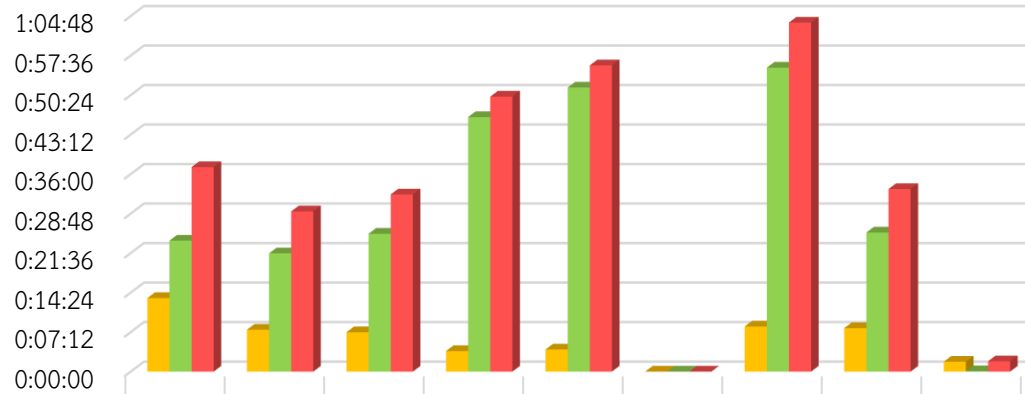
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน พฤษภาคม 2566



**รวมให้บริการทั้งสิ้น
39 เรื่อง**

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ขอรับคำปรึกษา” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:13:24	0:07:38	0:07:10	0:03:44	0:04:02	0:00:00	0:08:13	0:07:55	0:01:48
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:23:52	0:21:33	0:25:07	0:46:23	0:51:46	0:00:00	0:55:23	0:25:21	0:00:04
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:37:16	0:29:11	0:32:17	0:50:07	0:55:48	0:00:00	1:03:36	0:33:16	0:01:52

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคิว เมษายน 2566	จำนวนคิว พฤษภาคม 2566
I ปรึกษาอาหาร	213	242
J ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	122	168
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	29	24
N ปรึกษาเครื่องสำอาง	72	96
O ปรึกษาวัตถุอันตราย	45	52
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	24	43
P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	46	45
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	222	271
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	42	62
รวม	815	1,003

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
I ปรึกษาอาหาร	0:13:24	0:23:52	0:37:16
J ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	0:07:38	0:21:33	0:29:11
K ปรึกษาการยื่นคำขอขึ้นทะเบียนด้วยระบบ eCTD	0:07:10	0:25:07	0:32:17
N ปรึกษาเครื่องสำอาง	0:03:44	0:46:23	0:50:07
O ปรึกษาวัตถุอันตราย	0:04:02	0:51:46	0:55:48
M ปรึกษานวัตกรรม และสมุนไพร	0:00:00	0:00:00	0:00:00
P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	0:08:13	0:55:23	1:03:36
R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:07:55	0:25:21	0:33:16
Y ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:01:48	0:00:04	0:01:52

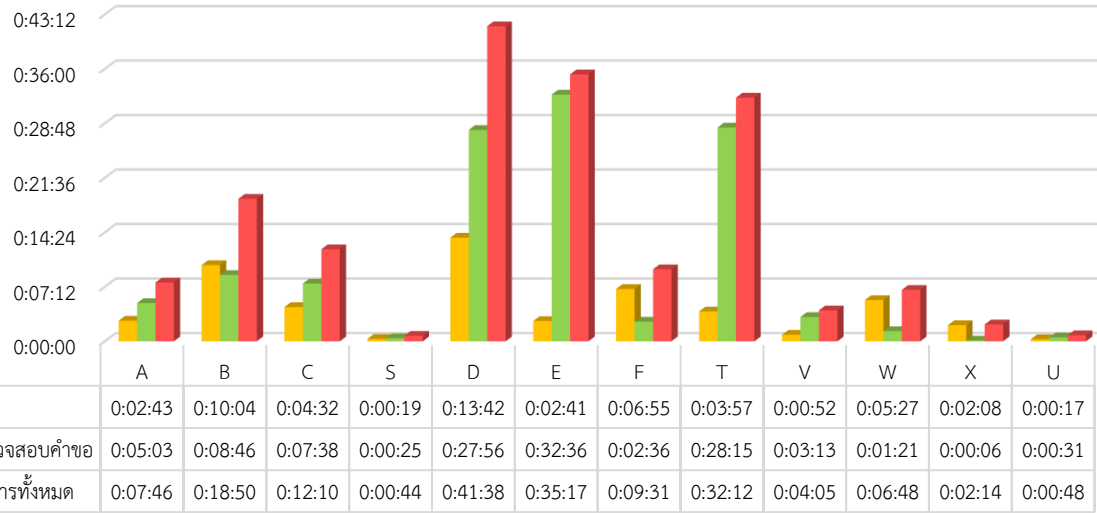
จากสถิติระยะเวลาการรอคอยการให้บริการ บัตรคิว I , J , K , N , O , P , R จะมีจำนวนคิวปรึกษาที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

บัตรคิว I : มีระยะเวลาการรอเรียกคิว , ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

บัตรคิว J , K , N , O , P , R : มีระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

สถิติระยะเวลาการรอคอยการเรียกคิว การให้บริการ “ยื่นคำขอ-รับเอกสาร” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

ประเภทงาน	จำนวนคำขอ เมษายน 2566	จำนวนคำขอ พฤษภาคม 2566
A รับเอกสารที่ร้องขอ	1,355	1,618
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	2,105	5,608
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	577	626
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	791	876
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	553	687
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	99	95
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย/Cer	300	386
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	259	302
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	346	558
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	490	728
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	48	53
U ชำระเงิน	1,557	1,992
รวม	8,480	13,529

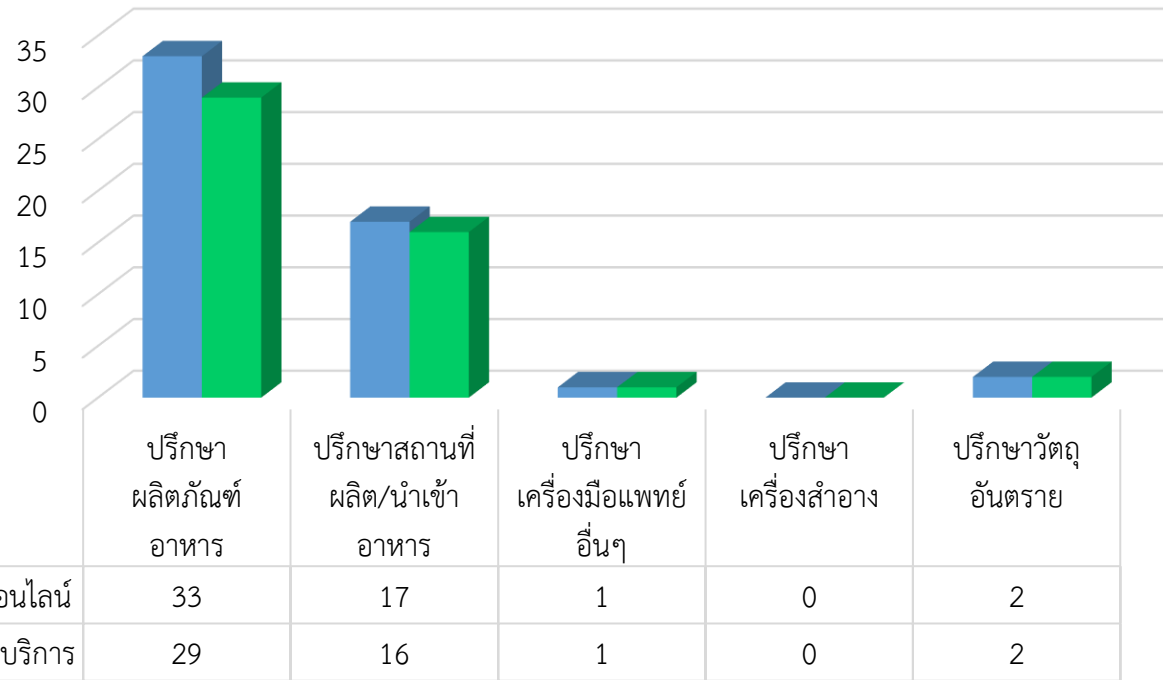
ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด
A รับเอกสารที่ร้องขอ	0:02:43	0:05:03	0:07:46
B ยื่นคำขออนุญาต ยา สมุนไพร	0:10:04	0:08:46	0:18:50
C ยื่นคำขออนุญาต อาหาร สนบ.	0:04:32	0:07:38	0:12:10
S ขออนุญาตผลิตภัณฑ์ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:00:19	0:00:25	0:00:44
D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	0:13:42	0:27:56	0:41:38
E ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง : ยกเลิก	0:02:41	0:32:36	0:35:17
F รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย/Cer	0:06:55	0:02:36	0:09:31
T เพิ่มผู้ว่าจ้าง : ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง	0:03:57	0:28:15	0:32:12
V มอบอำนาจ LPI ด้านอาหารและยา	0:00:52	0:03:13	0:04:05
W มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer,อื่นๆ	0:05:27	0:01:21	0:06:48
X ยื่น Cer เข้าระบบด้านอาหารและยา	0:02:08	0:00:06	0:02:14
U ชำระเงิน	0:00:17	0:00:31	0:00:48

จากสถิติระยะเวลาการรอคอยการให้บริการ บัตรคิว D , E , T จะมีจำนวนการยื่นคำขอที่เพิ่มมากขึ้นจากเดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดดังนี้

บัตรคิว D : มีระยะเวลาการเรียกคิว ,ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

บัตรคิว E , T : ให้บริการตรวจสอบคำขอ เกิน 10 นาที

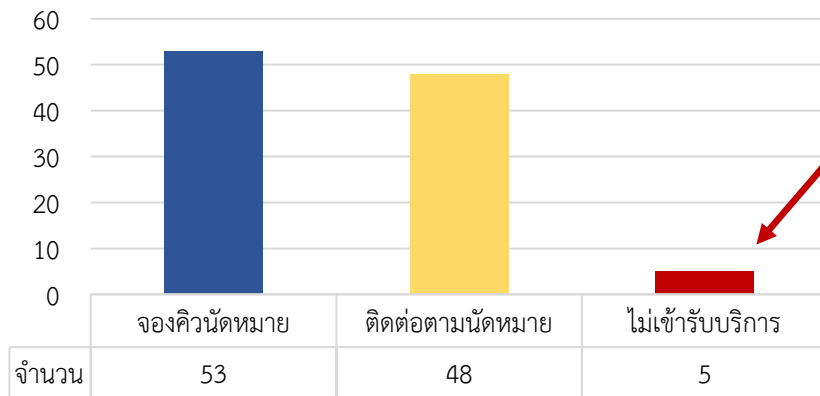
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)



จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 53 ราย
- ติดต่อกับนัดหมาย จำนวน 48 ราย คิดเป็น 90.57%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 5 ราย คิดเป็น 9.43%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	33	29	4
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	17	16	1
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	1	1	0
ปรึกษาเครื่องสำอาง	0	0	0
ปรึกษาสัตวแพทย์	2	2	0
รวม	53	48	5

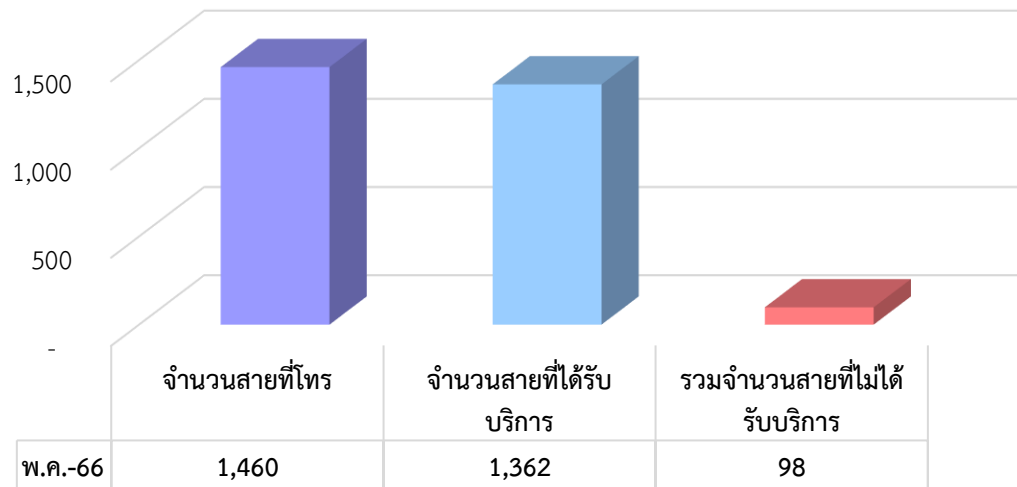


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 5 ราย

สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3) ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

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



จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
เม.ย.-66	1,162	1,038	89.33

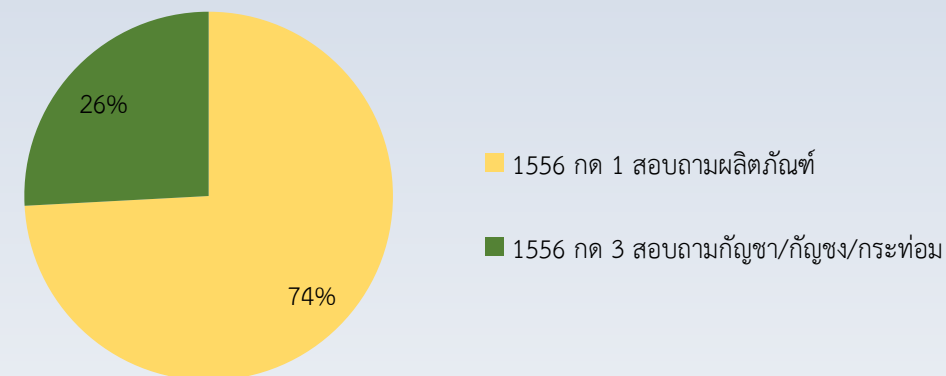
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
124	10.67

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

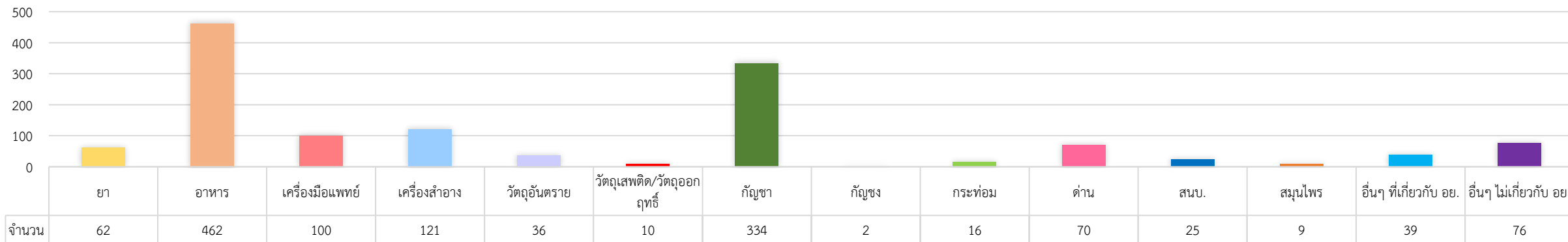
- กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์
- กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม

แผนภูมิ สถิติสายที่ได้รับให้บริการของ Call Center 1556 กต 1 และ กต 3



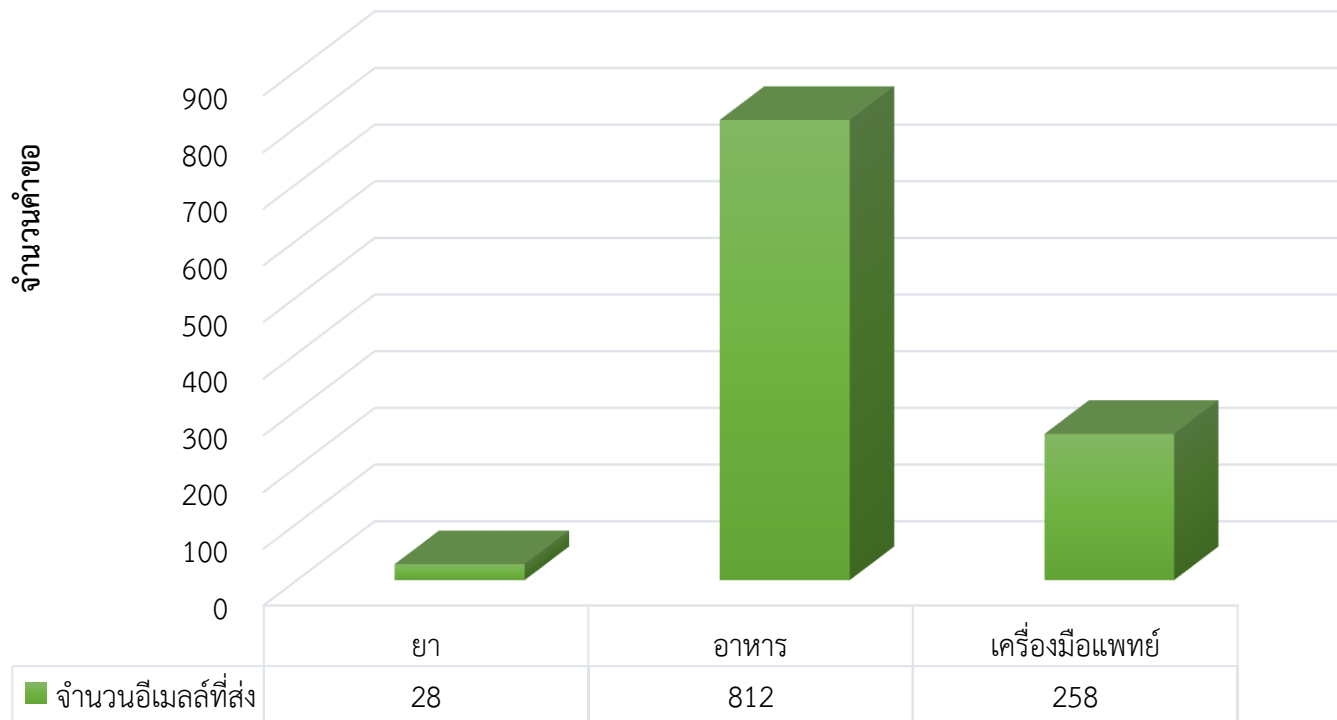
กต 1 สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ จำนวน 1,010 สาย
 กต 3 สอบถามข้อมูลกัญชา/กัญชง/กระท่อม จำนวน 352 สาย

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

แผนภูมิแสดง : สถิติการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ณ OSSC ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

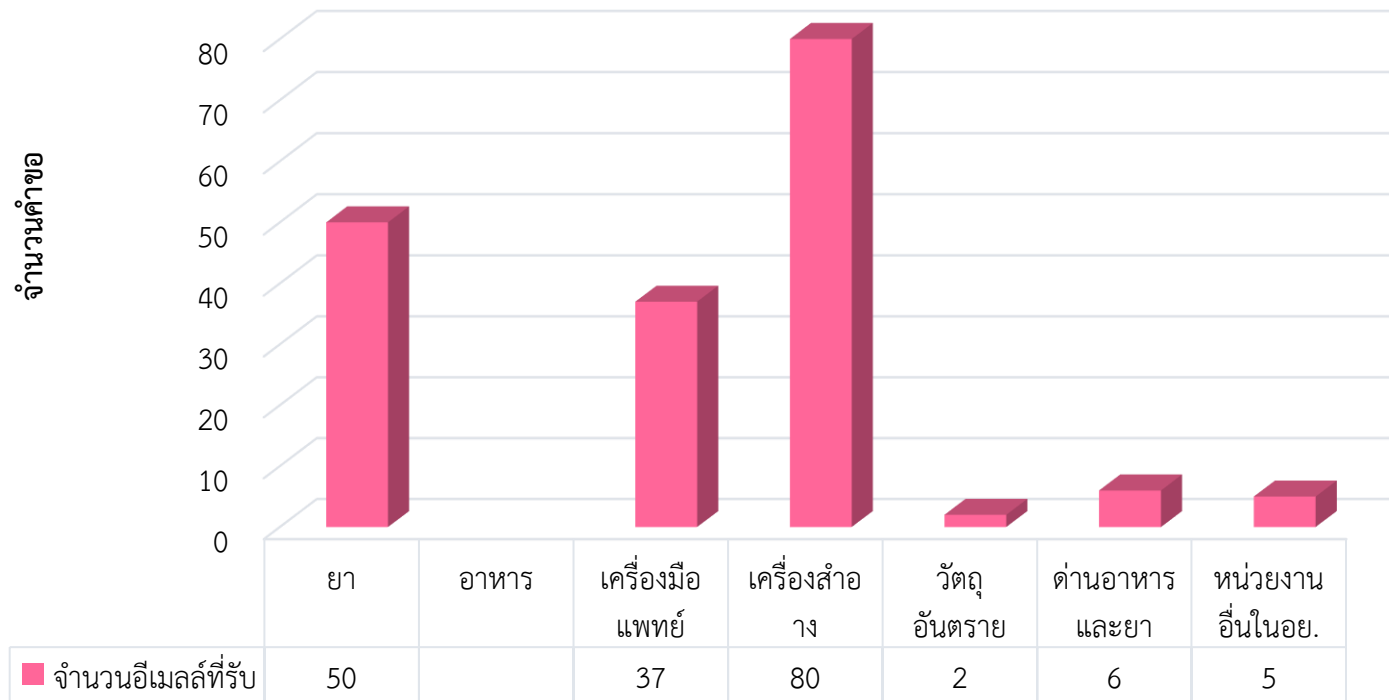


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน พฤษภาคม 2566 จำนวน 1,098 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 54 การแจ้งเตือน /วัน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ยต่อวัน
ยา			
1	- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	28	1
	รวม	28	1
อาหาร			
1	- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	492	25
2	- เปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ E-Submission	320	16
3	- การขอแก้ไขรายการที่ได้รับอนุญาตผลิตภัณฑ์วัตถุเจือปนอาหาร (อ.19, สบ.4)	0	0
	รวม	812	41
เครื่องมือแพทย์			
1	- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	28	1
2	- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	42	2
	- การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์		
3	- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	188	9
	รวม	258	12
	รวมทั้งหมด	1,098	54

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

แผนภูมิแสดง: การให้บริการรับเรื่องเข้าผ่านช่องทางอีเมล ณ OSSC
เดือนพฤษภาคม 2566

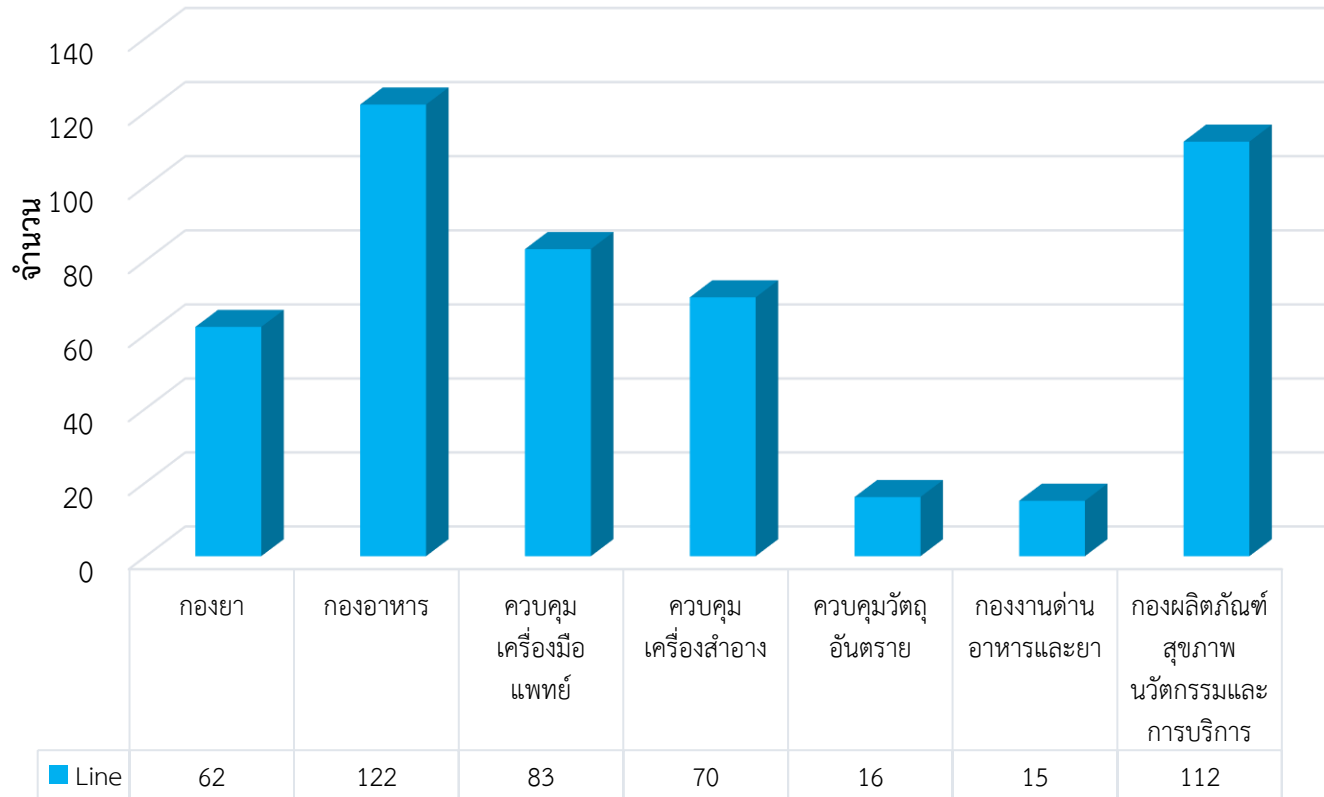


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน พฤษภาคม 2566 รวมจำนวน 180 คำถามโดยเฉลี่ยคำถาม 9 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวน	เฉลี่ย/วัน
ยา	50	3
อาหาร	0	0
เครื่องมือแพทย์	37	2
เครื่องสำอาง	80	4
วัตถุอันตราย	2	0
ต้านอาหารและยา	6	0
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมการบริการ	5	0
รวมทั้งสิ้น	180	9

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน พฤษภาคม 2566



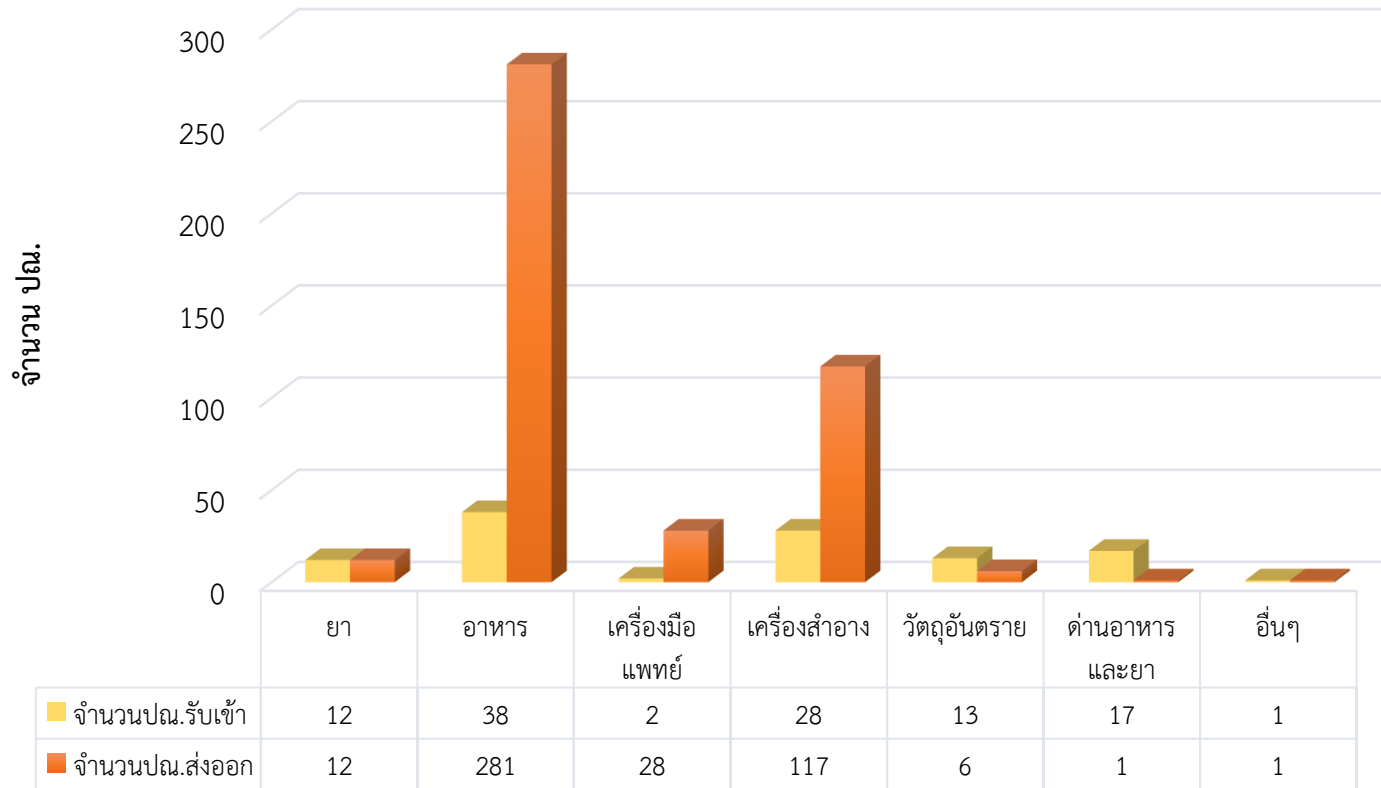
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line ประจำเดือน พฤษภาคม 2566 รวมจำนวน 480 คำถาม เฉลี่ย 25 คำถาม/วัน

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	เฉลี่ย/วัน
ยา	62	3
อาหาร	122	6
เครื่องมือแพทย์	83	4
เครื่องสำอาง	70	4
วัตถุอันตราย	16	1
กองงานด้านอาหารและยา	15	1
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ วัตถุอันตราย และการบริการ	112	6
รวมทั้งสิ้น	480	25

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

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

สถิติการรับ-ส่งเรื่องผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤษภาคม 2566

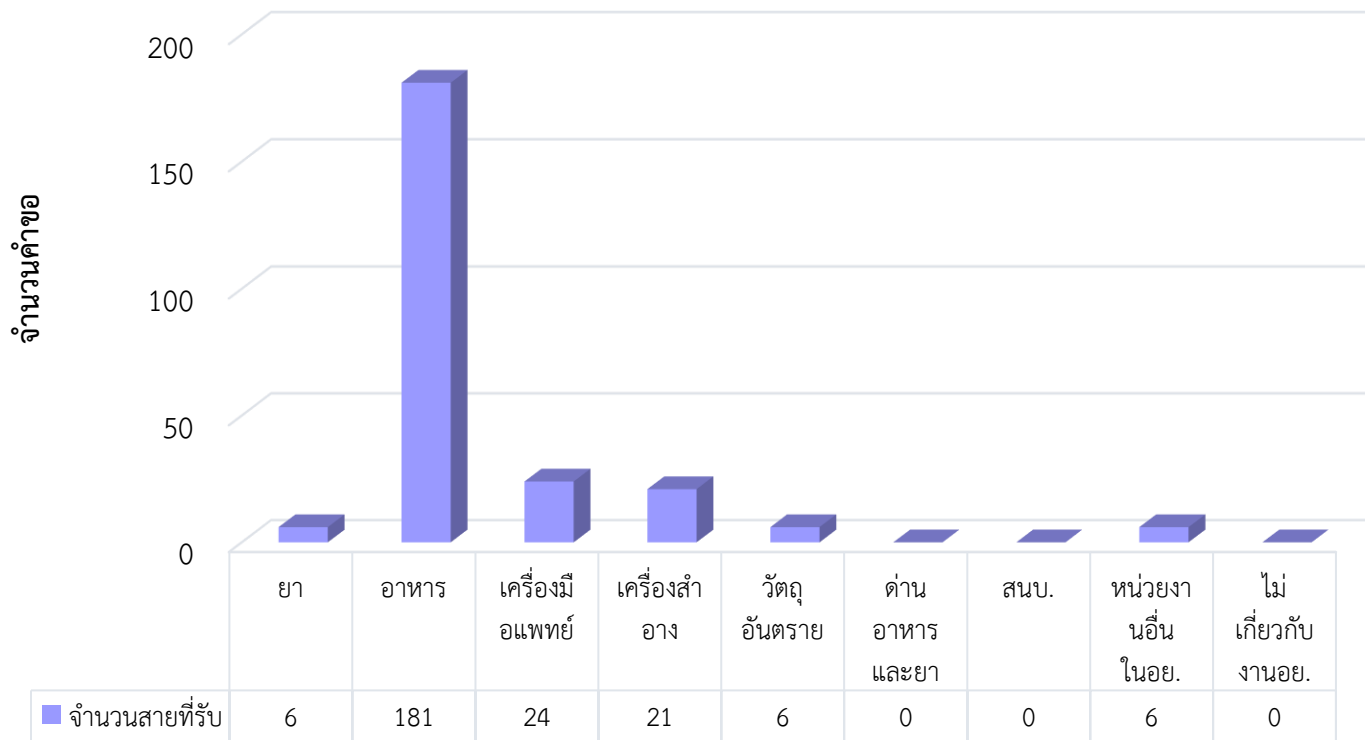


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน พฤษภาคม 2566 รวมจำนวน 557 ฉบับ โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 111 ฉบับ
- ปณ.ส่งออก จำนวน 446 ฉบับ

หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	12	12	24
อาหาร	38	281	319
เครื่องมือแพทย์	2	28	30
เครื่องสำอาง	28	117	145
วัตถุอันตราย	13	6	19
ด้านอาหารและยา	17	1	18
อื่นๆ	1	1	2
รวมทั้งสิ้น	111	446	557

แผนภูมิแสดง: สถิติการให้บริการรับสาย ศูนย์รับเรื่องเข้า-ออก ณ OSSC ประจำเดือน พฤษภาคม 2566



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน พฤษภาคม 2566 รวมทั้งสิ้น 244 สายที่ได้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ
ยา	6
อาหาร	181
เครื่องมือแพทย์	24
เครื่องสำอาง	21
วัตถุอันตราย	6
ด้านอาหารและยา	0
สนบ.	0
หน่วยงานอื่นๆ ใน อย.	6
ไม่เกี่ยวข้องกับ อย.	0
รวมทั้งสิ้น	244

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ