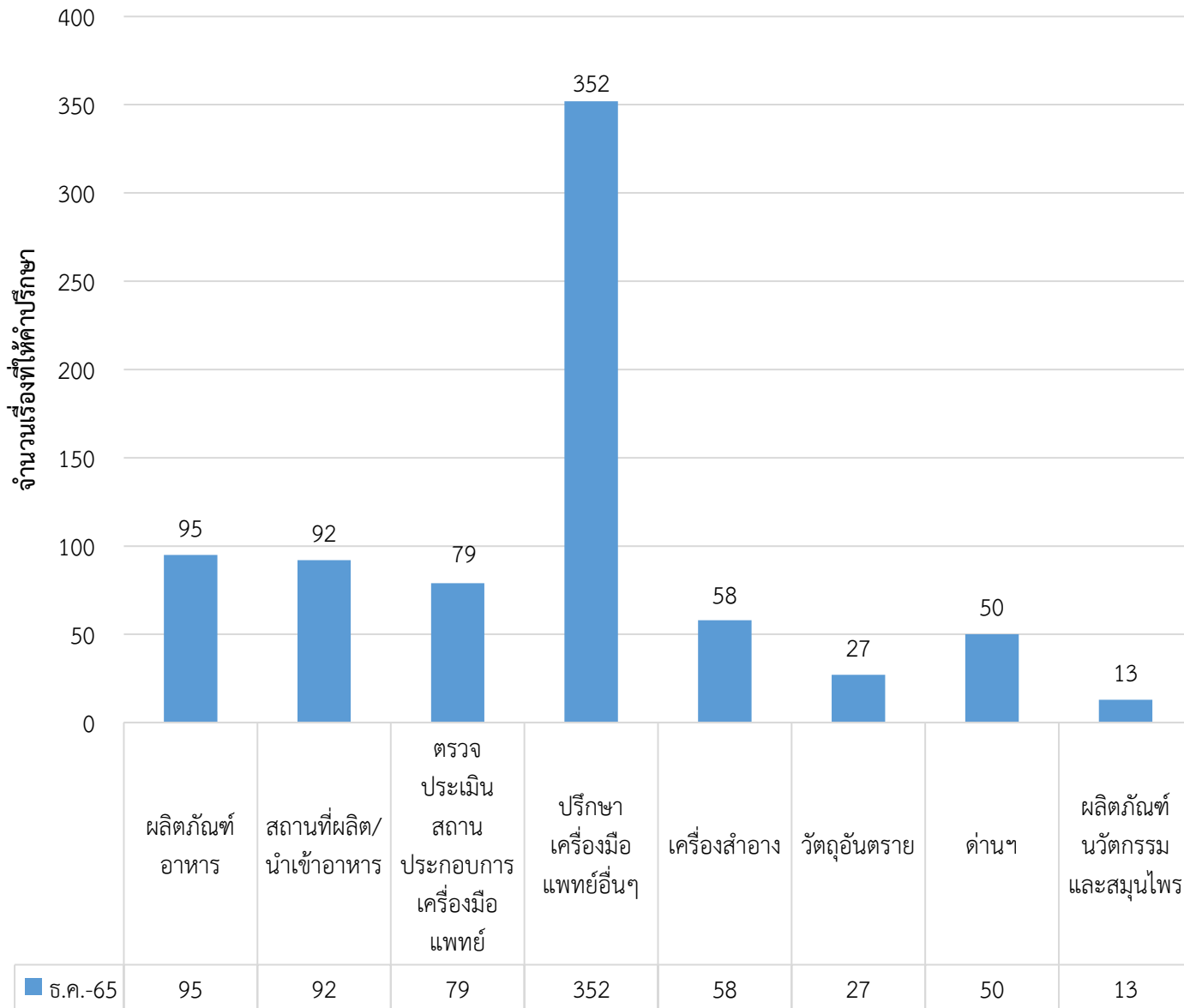


จำนวนผู้รับบริการที่เข้ามารับบริการ
ณ จุดให้บริการ (Walk-in)
เดือน ธันวาคม 2565

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติบริการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ ศูนย์ OSSC เดือน ธันวาคม 2565

สถิติการให้คำปรึกษา เดือน ธันวาคม 2565 รวม 766 เรื่อง



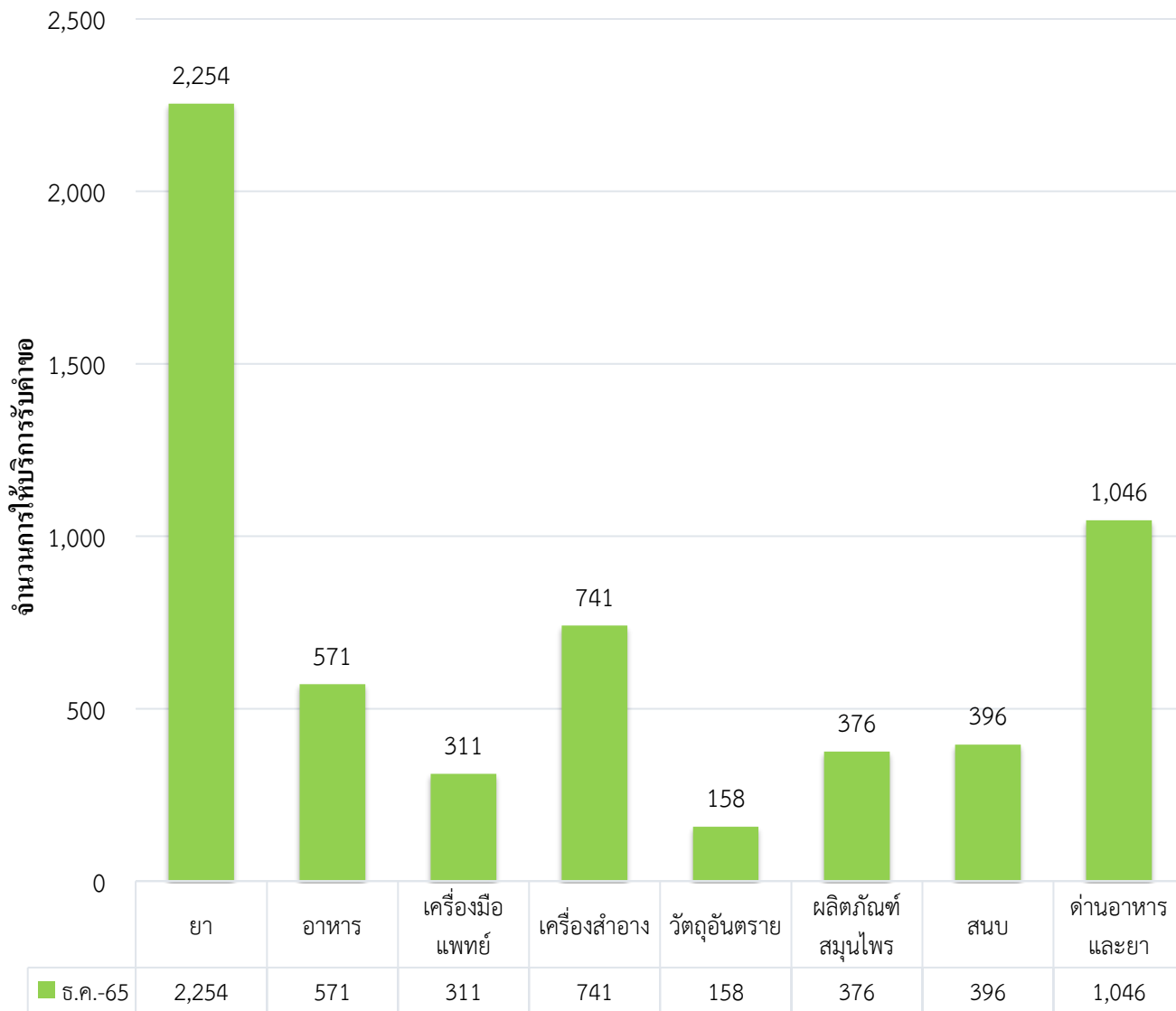
เปรียบเทียบสถิติการให้คำปรึกษา ณ ศูนย์บริการฯ ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการขอรับคำแนะนำในภาพรวม เดือน ธันวาคม 2565 มีปริมาณ ลดลง จากเดือน พฤศจิกายน 2565 จำนวน 169 เรื่อง คิดเป็น 18.07%

ประเภทงาน	พฤศจิกายน 2565	ธันวาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	163	95	ลดลง 41.72%
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	104	92	ลดลง 11.54%
ตรวจประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	50	79	เพิ่มขึ้น 36.70%
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	405	352	ลดลง 13.09%
ปรึกษาเครื่องมือ	74	58	ลดลง 21.62%
ปรึกษาวัตถุอันตราย	42	27	ลดลง 35.71%
ปรึกษาด้านฯ	53	50	ลดลง 5.66%
ปรึกษาผลิตภัณฑ์นวัตกรรมและสมุนไพร	44	13	ลดลง 70.45%
รวม	935	766	ลดลง 18.07%

แผนภูมิเปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2565

สถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC เดือน ธันวาคม 2565 รวม 5,853 คำขอ



เปรียบเทียบสถิติการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC

ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2565

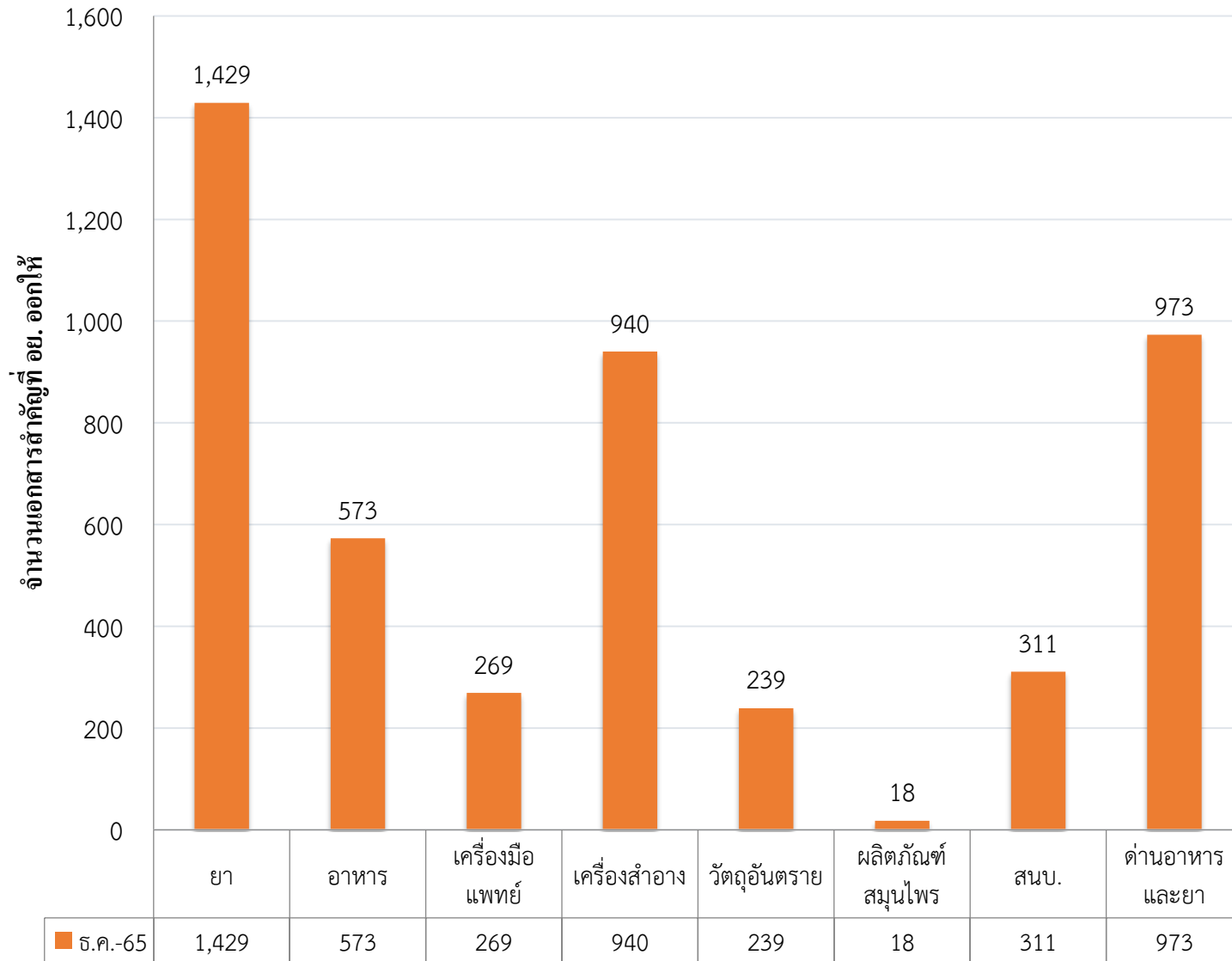
จากตารางด้านล่างปริมาณการให้บริการรับคำขอ ณ OSSC ในภาพรวม เดือน ธันวาคม 2565 มีปริมาณ **เพิ่มขึ้นเล็กน้อย** จากเดือน พฤศจิกายน 2565 จำนวน 592 คำขอ คิดเป็น **11.25%** ดังนี้

- กongsานอาหารและยา เพิ่มขึ้น 416 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 39.77% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นมอบอำนาจเปิดสิทธิเข้าใช้งานระบบ ขอนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบสารสนเทศด้านอาหารและยา License per Invoice
- สำนัก สว. ด้านวัตถุอันตราย เพิ่มขึ้น 33 คำขอ คิดเป็นร้อยละ 26.40% ส่วนใหญ่มาจากการยื่นการตรวจสอบหลักฐานเกี่ยวกับผู้ขออนุญาต (หนังสือมอบอำนาจ)

หน่วยงาน	พฤศจิกายน 2565	ธันวาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,892	2,254	เพิ่มขึ้น 19.13%
อาหาร	518	571	เพิ่มขึ้น 10.23%
เครื่องมือแพทย์	438	311	ลดลง 29.00%
เครื่องสำอาง	787	741	ลดลง 5.84%
วัตถุอันตราย	125	158	เพิ่มขึ้น 26.40%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	371	376	เพิ่มขึ้น 1.35%
สนบ.	500	396	ลดลง 20.80%
ด้านอาหารและยา	630	1,046	เพิ่มขึ้น 39.77%
รวม	5,261	5,853	เพิ่มขึ้น 11.25%

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

สถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ เดือน ธันวาคม 2565 รวม 4,752 เรื่อง



เปรียบเทียบสถิติการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้

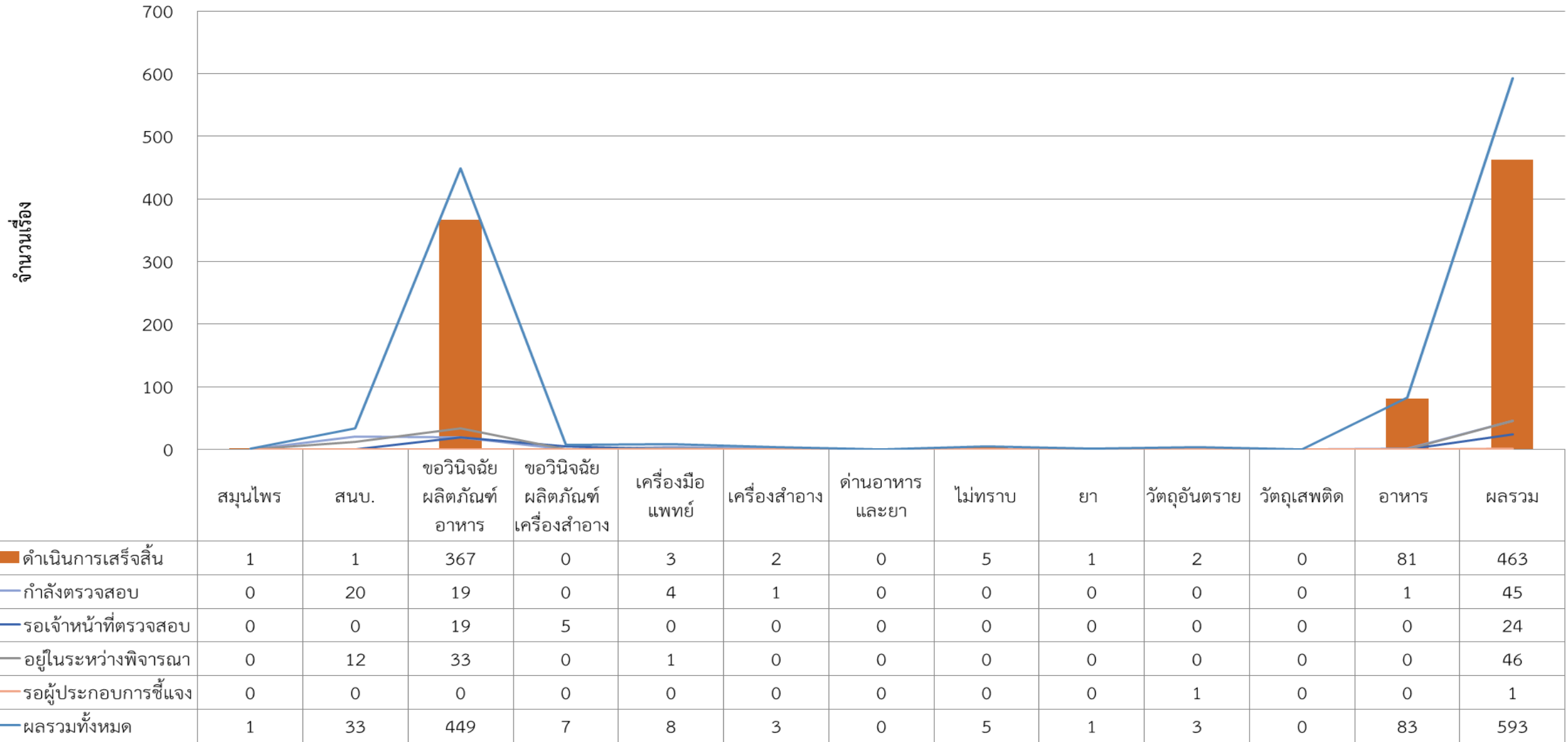
ระหว่างเดือน พฤศจิกายน และเดือน ธันวาคม 2565

จากตารางด้านล่างพบว่า ปริมาณการรับเอกสารสำคัญที่ อย. ออกให้ ในเดือน ธันวาคม 2565 ในภาพรวม เพิ่มขึ้น จากเดือน พฤศจิกายน 2565 จำนวน 757 เรื่อง คิดเป็น 18.95 %

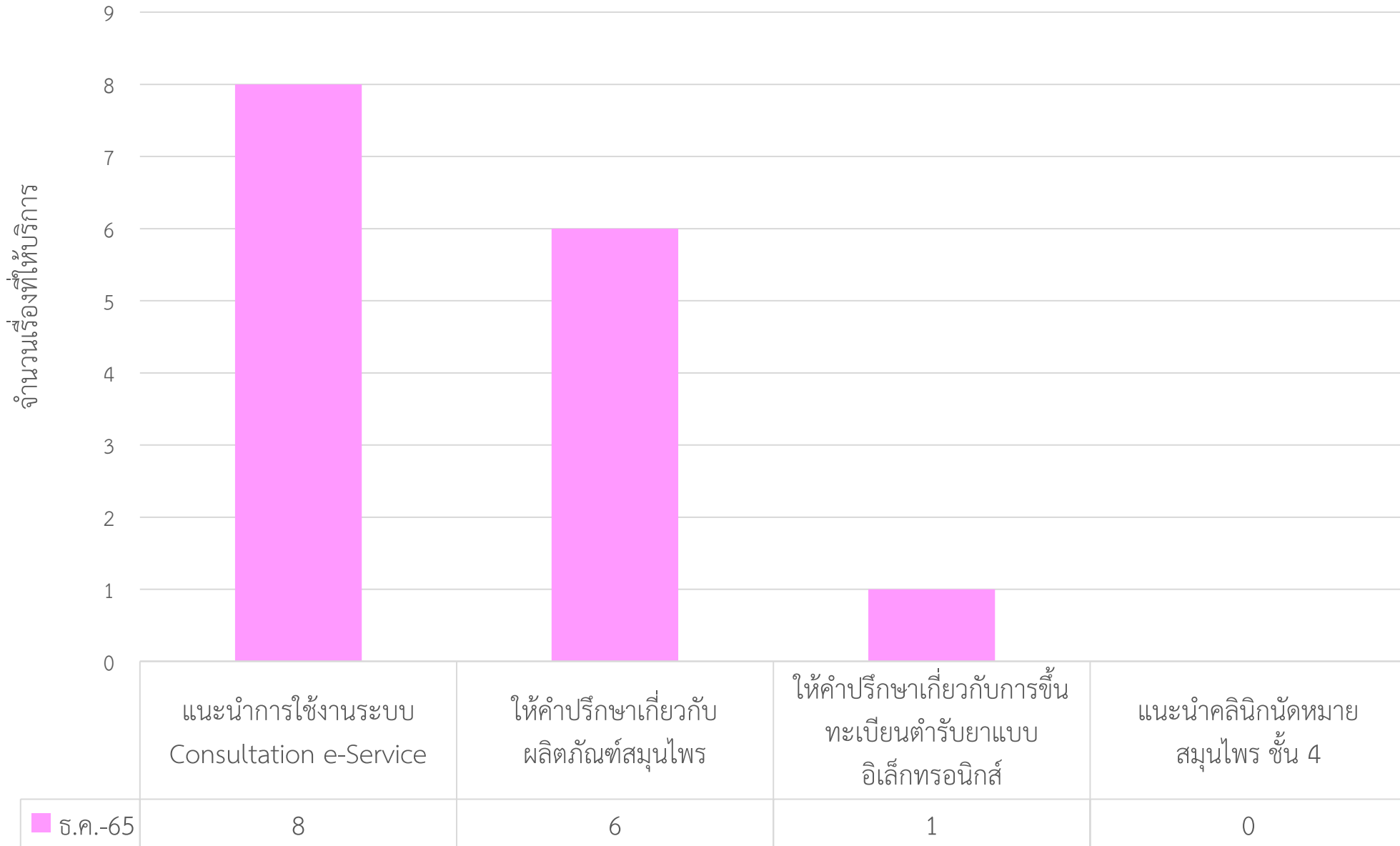
หน่วยงาน	พฤศจิกายน 2565	ธันวาคม 2565	เพิ่ม/ลด คิดเป็น %
ยา	1,175	1,429	เพิ่มขึ้น 21.62%
อาหาร	483	573	เพิ่มขึ้น 18.63%
เครื่องมือแพทย์	288	269	ลดลง 6.60%
เครื่องสำอาง	1,014	940	ลดลง 7.30%
วัตถุอันตราย	190	239	เพิ่มขึ้น 25.79%
ผลิตภัณฑ์สมุนไพร	20	18	ลดลง 10.00%
สนบ.	266	311	เพิ่มขึ้น 16.92%
ด้านอาหารและยา	559	973	เพิ่มขึ้น 42.55%
รวม	3,995	4,752	เพิ่มขึ้น 18.95%

แผนภูมิสถิติการให้บริการ Consultation e-Service เดือน ธันวาคม 2565

ตั้งแต่วันที่ 1-29 ธันวาคม 2565 จำนวนคำถามผ่านระบบ Consultation e-Service รวม 593 คำถาม สามารถแยกได้ ตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ ตามกราฟด้านล่าง



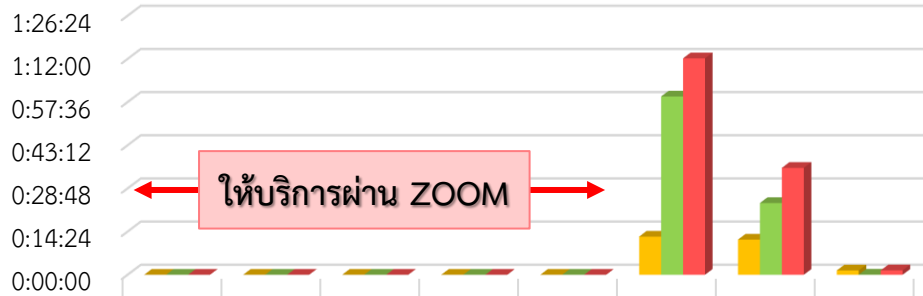
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านกองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ (Walk in) เดือน ธันวาคม 2565



รวมให้บริการทั้งสิ้น 15 เรื่อง

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

สถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ



	I	J	N	O	M	P	R	Y
ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:12:43	0:11:43	0:01:26
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:59:28	0:23:56	0:00:02
ระยะเวลารวมทั้งให้บริการทั้งหมด	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	1:12:11	0:35:39	0:01:28

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	0:12:43	0:59:28	1:12:11
(R) ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ	0:11:43	0:23:56	0:35:39
(Y) ปรึกษาด้านอาหารและยา	0:01:26	0:00:02	0:01:28

เนื่องจากในเดือน พฤศจิกายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน ธันวาคม 2565

- จำนวน **คิว ลดลง** 169 คิว คิดเป็น 18.07%
- จำนวน **คำขอ ลดลง** 169 คำขอ คิดเป็น 18.07%

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

การตรวจสอบสถิติการให้บริการขอรับคำปรึกษา มีข้อสังเกตดังนี้

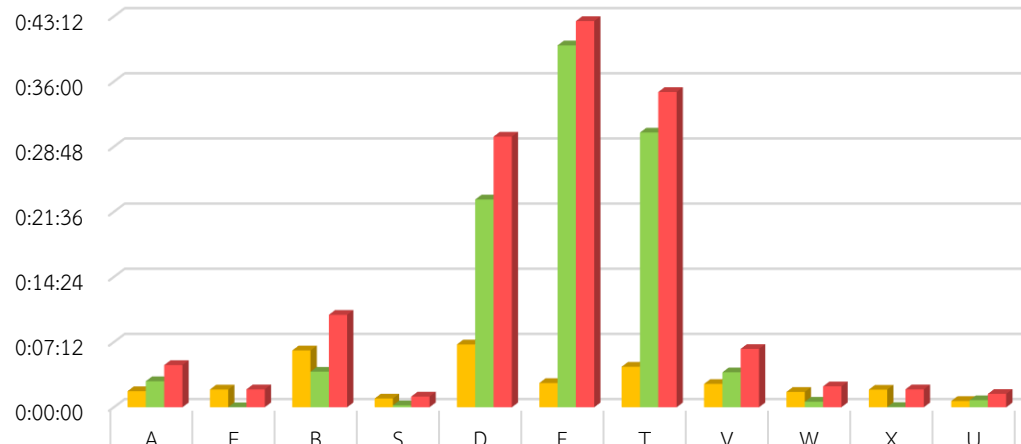
จากตาราง สรุปสถิติระยะเวลาการให้คำปรึกษา จะแสดงให้เห็นว่า ระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ย ของบัตรคิว P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ , บัตรคิว R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์ เรื่องอื่นๆ จะมีระยะเวลารอคอยค่อนข้างนาน เนื่องจากการให้คำปรึกษา ซึ่งผู้รับบริการจะมีการสอบถามข้อมูลค่อนข้างละเอียด เมื่อตรวจสอบสถิติการให้บริการจะพบว่า

P ตรวจสอบประเมินสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 50 คำขอ >> เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 79 คำขอ เพิ่มขึ้น 29 คำขอ

R ปรึกษาเครื่องมือแพทย์เรื่องอื่นๆ เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 405 คำขอ >> เดือน ธันวาคม 2565 มีจำนวนคำขอ 352 คำขอ ลดลง 53 คำขอ (คิว R มีเจ้าหน้าที่ให้บริการลดลง จากเดิม 3 คน ลดเหลือ 2 คน)

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

สถิติระยะเวลาการให้บริการ ยื่นคำขอ-รับเอกสาร



ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	0:01:47	0:01:58	0:06:17	0:00:58	0:06:57	0:02:41	0:04:29	0:02:35	0:01:42	0:01:57	0:00:42
ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	0:02:53	0:00:01	0:03:56	0:00:13	0:22:58	0:40:00	0:30:22	0:03:52	0:00:37	0:00:02	0:00:47
ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด	0:04:40	0:01:59	0:10:13	0:01:11	0:29:55	0:42:41	0:34:51	0:06:27	0:02:19	0:01:59	0:01:29

ประเภทงาน	ระยะเวลาที่รอเรียกคิว	ระยะเวลาให้บริการตรวจสอบคำขอ	ระยะเวลารวมที่ให้บริการทั้งหมด
(A) รับเอกสารที่ร้องขอ ยา อาหาร เครื่องมือแพทย์	0:01:47	0:02:53	0:04:40
(F) รับเอกสารที่ร้องขอ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	0:01:58	0:00:01	0:01:59
(B) ยื่นคำขอ ยา อาหาร สมุนไพร สนบ. ที่มากกว่า 1 วัน	0:06:17	0:03:56	0:10:13
(S) ยื่นคำขอ ยา สมุนไพร สนบ. ภายใน 1 วัน	0:00:58	0:00:13	0:01:11
(D) ยื่นคำขอ เครื่องมือแพทย์	0:06:57	0:22:58	0:29:55
(E) ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง	0:02:41	0:40:00	0:42:41
(T) ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้างเครื่องสำอาง	0:04:29	0:30:22	0:34:51
(V) มอบอำนาจ LPI คำนอาหารและยา	0:02:35	0:03:52	0:06:27
(W) มอบอำนาจเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย,จดแจ้ง,Cer	0:01:42	0:00:37	0:02:19
(X) ยื่น Cer เข้าระบบคำนอาหารและยา	0:01:57	0:00:02	0:01:59
(U) ชำระเงิน	0:00:42	0:00:47	0:01:29

เนื่องจากในเดือน พฤศจิกายน 2565 เมื่อเปรียบเทียบกับเดือน ธันวาคม 2565

- จำนวน **คิว ลดลง** 107 คิว คิดเป็น 1.68%
- จำนวน **คำขอ เพิ่มขึ้น** 422 คำขอ คิดเป็น 3.87%

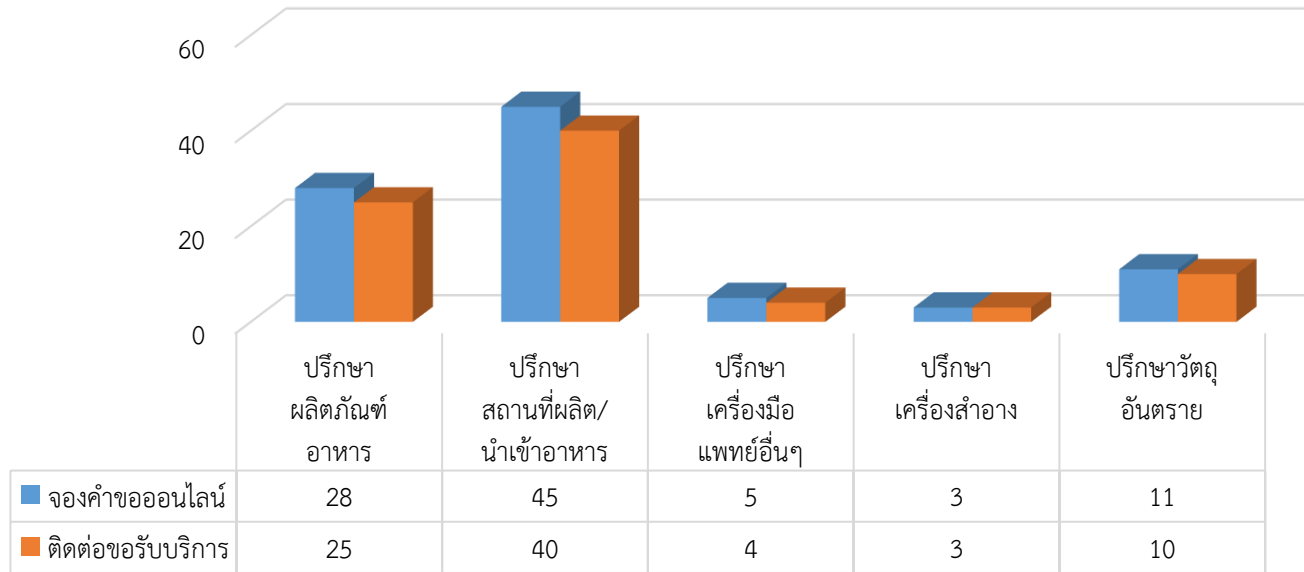
การตรวจสอบสถิติการให้บริการยื่นคำขอ-รับเอกสาร และชำระเงิน มีข้อสังเกตดังนี้

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

D ยื่นคำขอเครื่องมือแพทย์	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 664 คำขอ	>>	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 547 คำขอ	ลดลง	117 คำขอ
E ยื่นคำขอ ยกเลิกเครื่องสำอาง	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 116 คำขอ	>>	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 106 คำขอ	ลดลง	10 คำขอ
T ยื่นคำขอ เพิ่มผู้ว่าจ้าง	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 274 คำขอ	>>	เดือน พฤศจิกายน 2565 มีจำนวนคำขอ 297 คำขอ	เพิ่มขึ้น	23 คำขอ

สถิติการให้บริการปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพ “ผ่านระบบนัดหมายล่วงหน้า” ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำเดือน ธันวาคม 2565

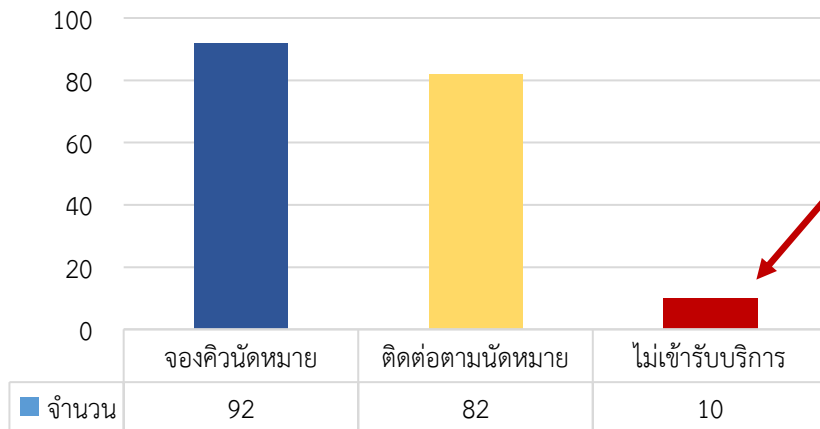
สถิติการให้คำปรึกษาผ่านระบบนัดหมาย (ระบบ ZOOM)



จากตาราง แสดงให้เห็นว่า มีจำนวนผู้ประกอบการนัดหมายปรึกษาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านระบบ ZOOM สรุปดังนี้

- จองคิวนัดหมาย จำนวน 92 ราย
- ติดต่อกตามนัดหมาย จำนวน 82 ราย คิดเป็น 89.13%
- ไม่เข้ารับบริการ จำนวน 10 ราย คิดเป็น 10.86%

ปรึกษา	จองคิวนัดหมาย	ติดต่อกตามนัดหมาย	ไม่เข้ารับบริการ
ปรึกษาผลิตภัณฑ์อาหาร	28	25	3
ปรึกษาสถานที่ผลิต/นำเข้าอาหาร	45	40	5
ปรึกษาเครื่องมือแพทย์อื่นๆ	5	4	1
ปรึกษาเครื่องสำอาง	3	3	0
ปรึกษาวัตถุอันตราย	11	10	1
รวม	92	82	10

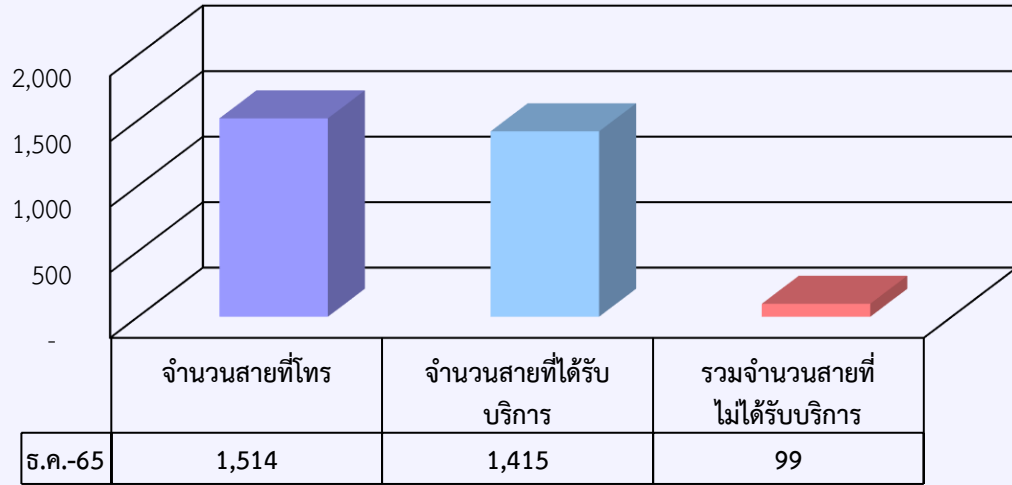


ไม่เข้ารับบริการ เนื่องจาก

- ยกเลิกนัดหมาย 8 ราย
- เลื่อนนัดหมาย 2 ราย

สถิติการให้คำปรึกษาผ่าน กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและบริการ (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3) ประจำเดือน ธันวาคม 2565

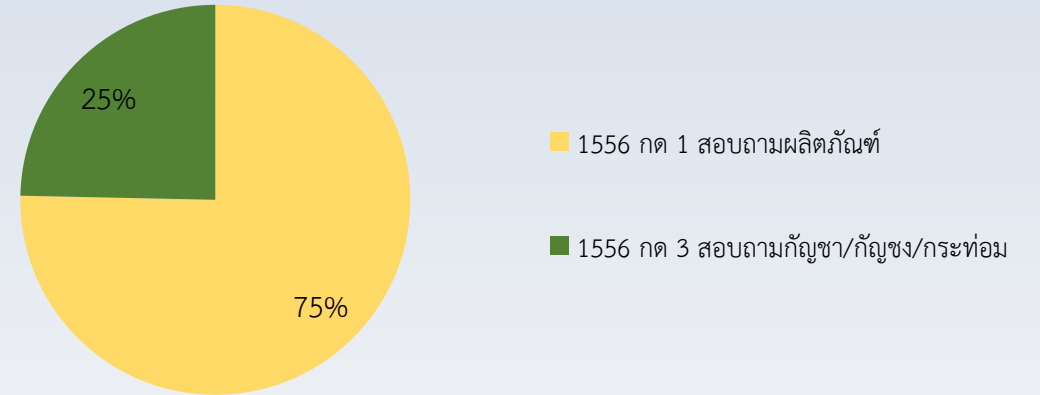
สถิติ การให้คำปรึกษาผ่านกอง สนบ. (Call Center 1556 กต 1 และ กต 3)



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



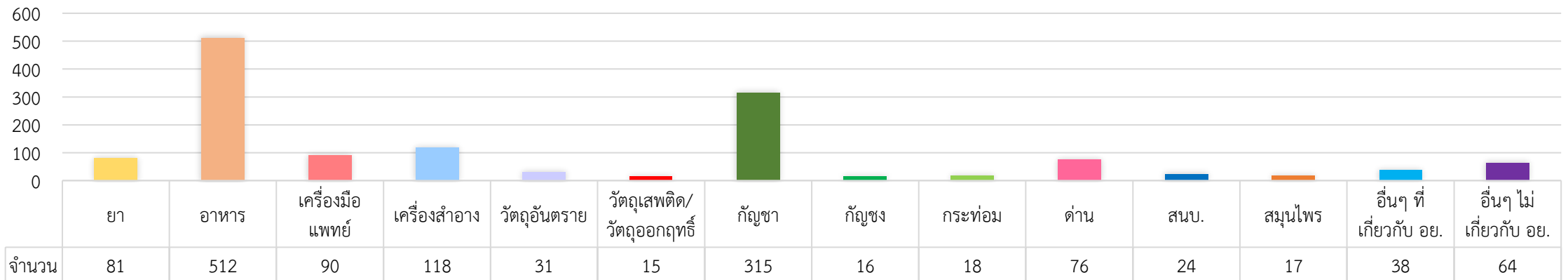
จำนวนสายที่ได้รับบริการ

เดือน	จำนวนสายที่โทรเข้า	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ธ.ค.-65	1,727	1,596	92.41

จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ

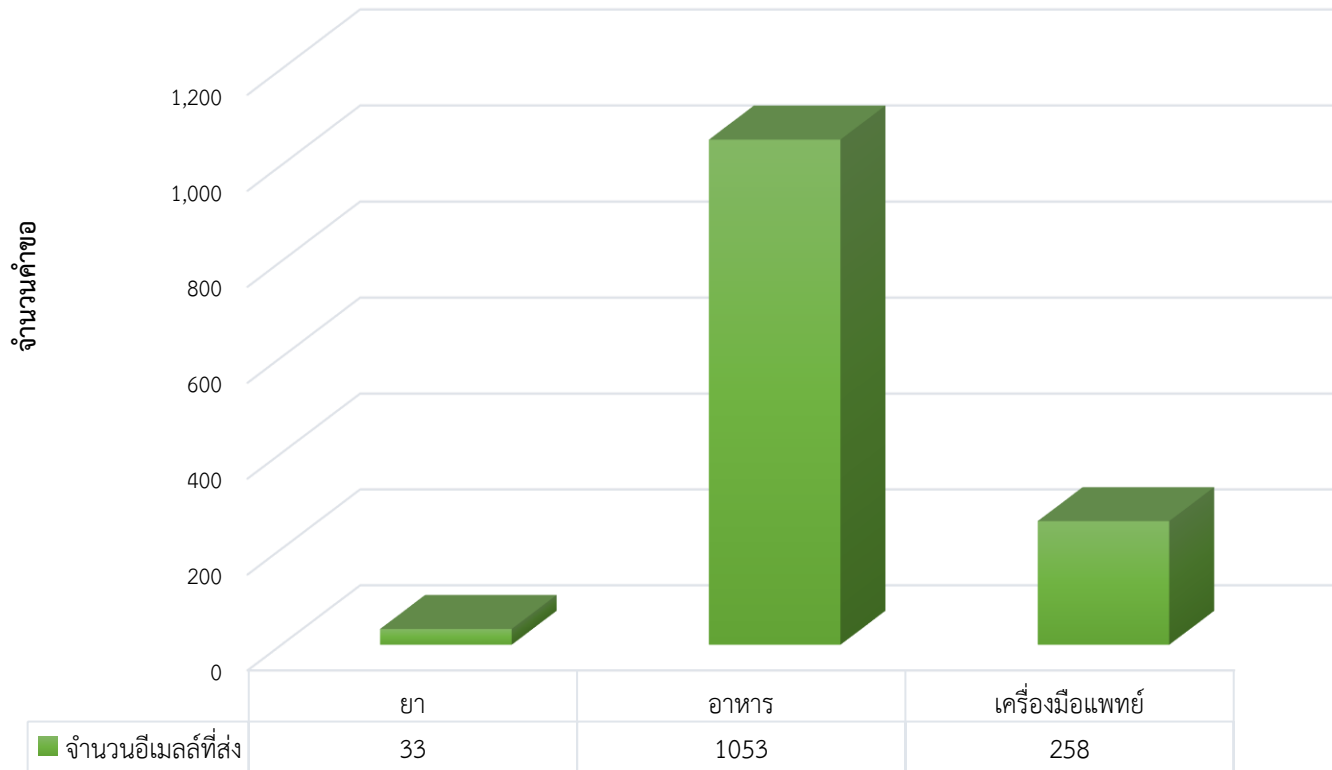
จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ	% สายที่ไม่ได้รับบริการ
131	7.59

สถิติการให้บริการ CALL CENTER แยกตามประเภทผลิตภัณฑ์



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

แผนภูมิแสดง: การให้บริการรับเรื่องผ่านทางช่องทางอีเมล ณ OSSC ประจำเดือน ธันวาคม 2565

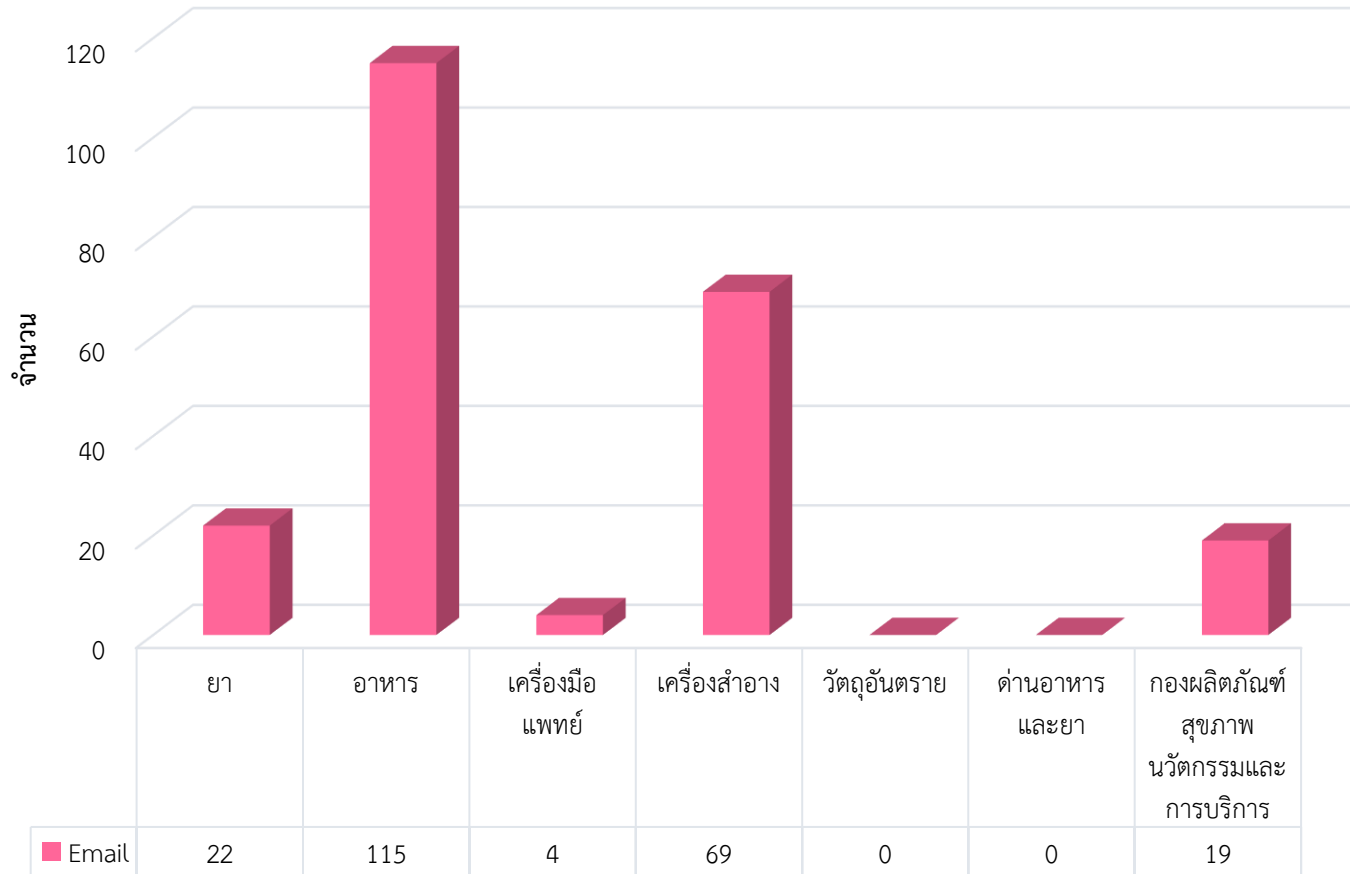


จากรายงาด้านล่างพบว่าปริมาณ การให้บริการแจ้งเตือนผู้ประกอบการมารับเอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จทางอีเมล ในภาพรวม เดือน ธันวาคม 2565 รวมจำนวน 1602 การแจ้งเตือน โดยเฉลี่ยจำนวนแจ้งเตือนรับเอกสาร 84 การแจ้งเตือน / วัน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนคำขอที่ส่ง	จำนวนเฉลี่ยต่อวัน
ยา			
1	- โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	33	2
	รวม	33	2
อาหาร			
1	- หนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ (Certificate of Free Sale)	597	31
2	- เปิดสิทธิ์ใช้งานระบบ E-Submission	456	24
3	- การขอแก้ไขรายการที่ได้รับอนุญาตผลิตภัณฑ์วัตถุเจือปนอาหาร (อ.19, สป.4)	0	0
	รวม	1053	55
เครื่องมือแพทย์			
1	- การวินิจฉัยผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์	45	2
2	- การขอแก้ไข/ย้าย/เปลี่ยนแปลงสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์ - การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในใบจดทะเบียนสถานประกอบการเครื่องมือแพทย์	68	3
3	- การขออนุญาตโฆษณาเครื่องมือแพทย์	145	7
	รวม	516	27
	รวมทั้งหมด	1602	84

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทางEmail ประจำเดือน ธันวาคม 2565

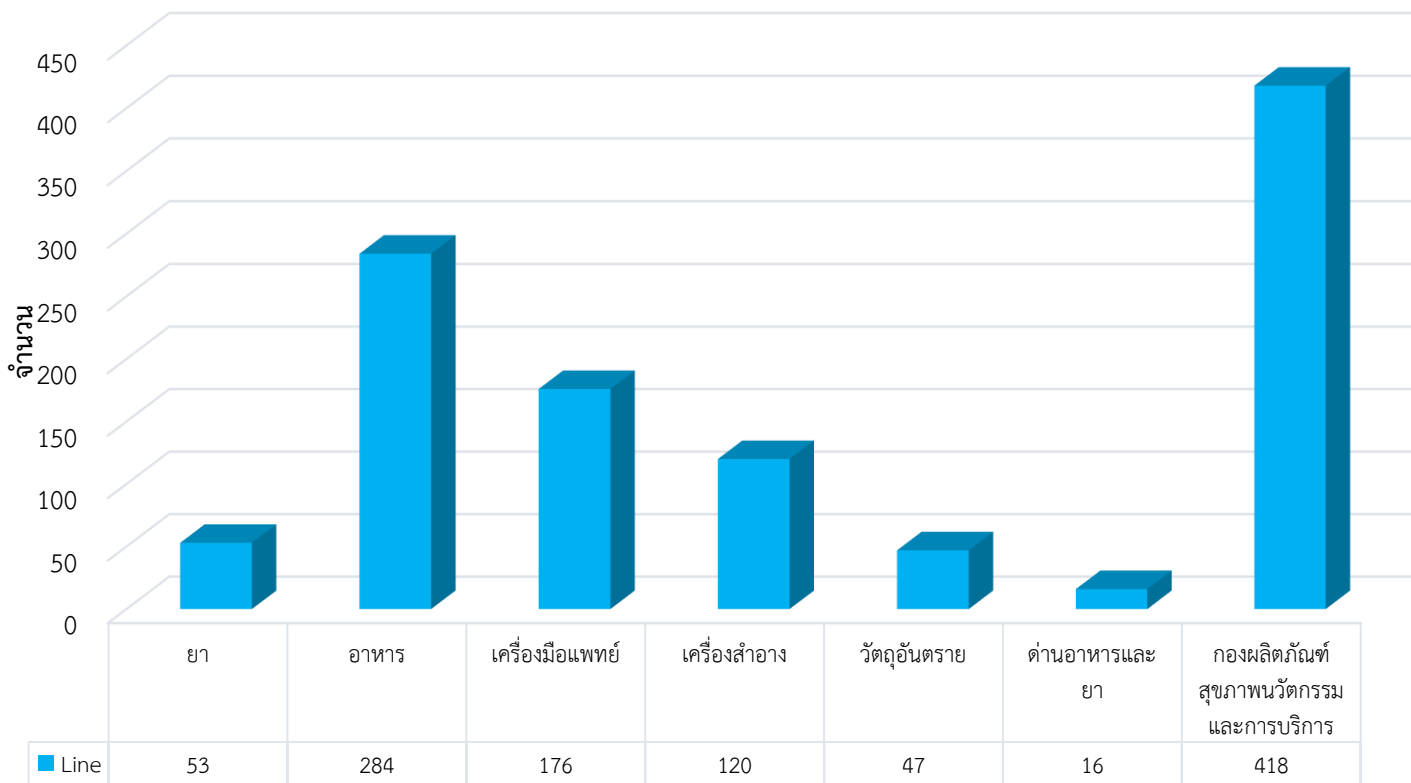


จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง e-mail ประจำเดือน ธันวาคม 2565 รวมจำนวน 229 คำถาม โดยเฉลี่ย คำถาม 13 คำถาม / วัน

หน่วยงาน	จำนวน	คิดเป็น %
ยา	22	1%
อาหาร	115	6%
เครื่องมือแพทย์	4	1%
เครื่องสำอาง	69	4%
วัตถุอันตราย	0	0%
ด้านอาหารและยา	0	0%
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพ นวัตกรรมและการบริการ	19	1%
รวมทั้งสิ้น	229	

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

สถิติการให้บริการตอบคำถามช่องทาง Line ประจำเดือน ธันวาคม 2565



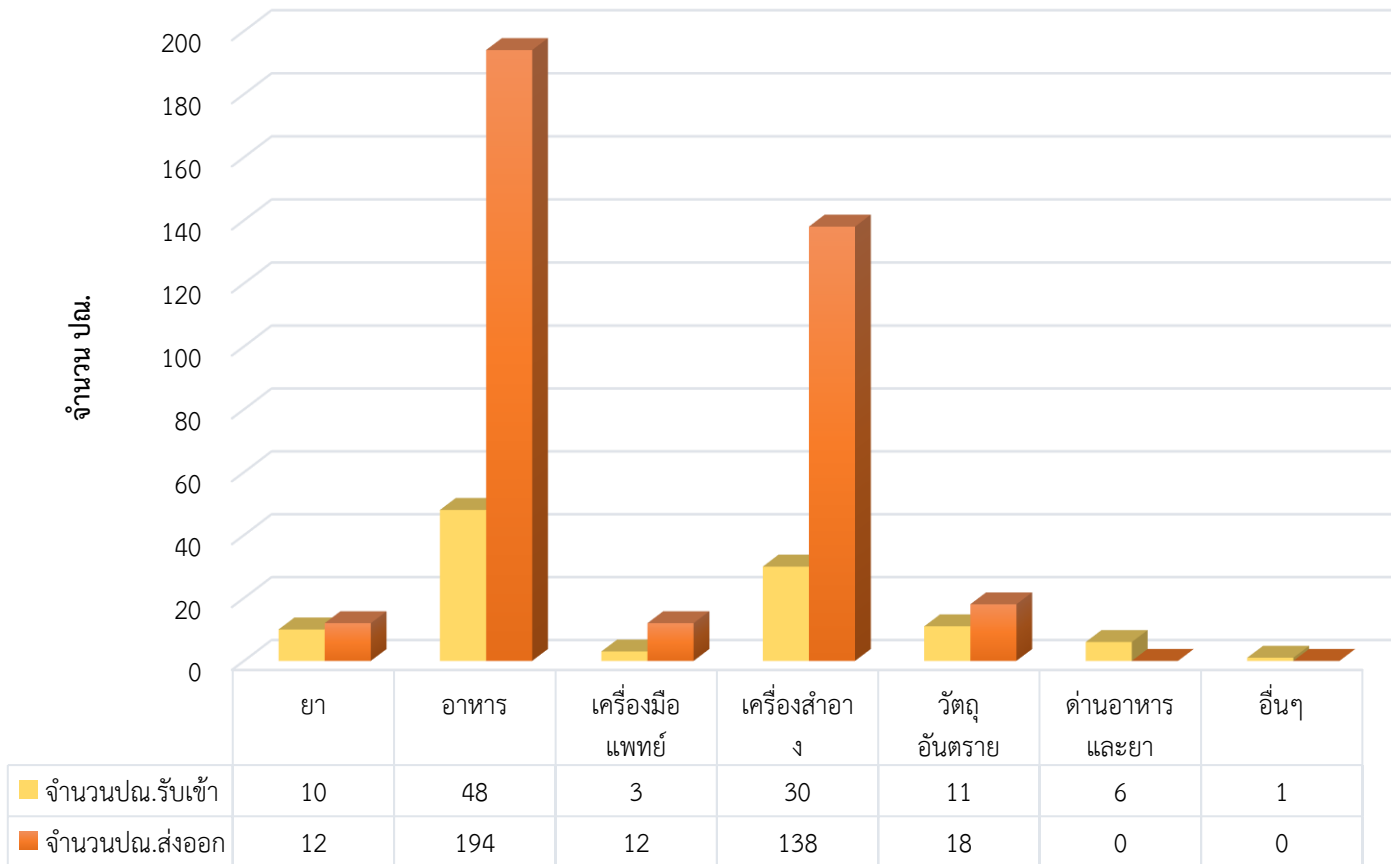
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการตอบคำถามผ่านช่องทาง Line ประจำเดือน ธันวาคม 2565 รวมจำนวน 1,114คำถาม คิดเป็น 59 %

หน่วยงาน	จำนวนคำถาม	คิดเป็น %
ยา	53	3%
อาหาร	284	15%
เครื่องมือแพทย์	176	9%
เครื่องสำอาง	120	6%
วัตถุอันตราย	47	2%
กองงานด้านอาหารและยา	16	1%
กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรมและการบริการ	418	22%
รวมทั้งสิ้น	1,114	59 %

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

สถิติการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน ธันวาคม 2565

สถิติการรับ-ส่งเรื่องผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน ธันวาคม 2565



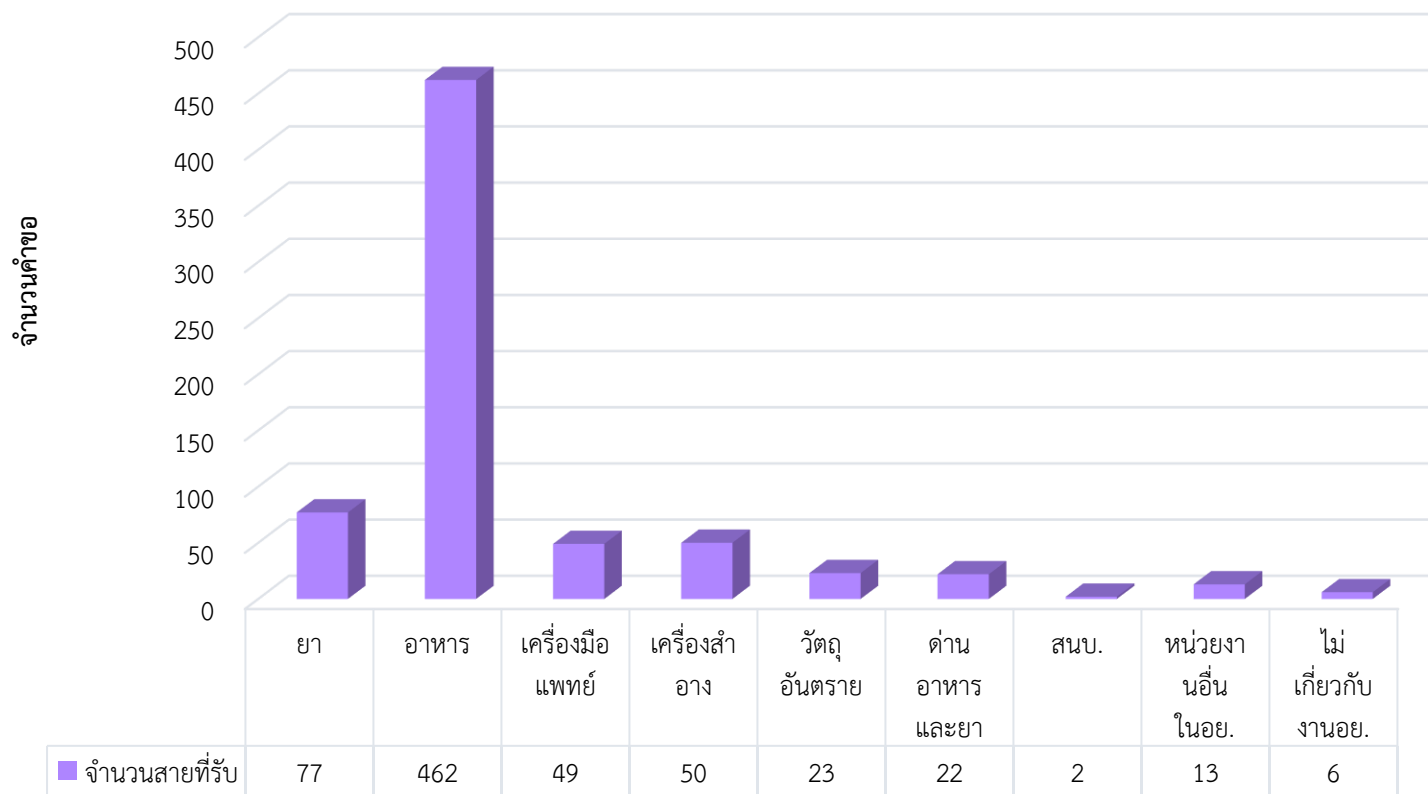
จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการรับ-ส่งเอกสารผ่านช่องทางไปรษณีย์ ประจำเดือน ธันวาคม 2565 รวมจำนวน 483 เอกสาร โดยแบ่งเป็น

- ปณ.รับเข้า จำนวน 109 เอกสาร
- ปณ.ส่งออก จำนวน 374 เอกสาร

หน่วยงาน	จำนวนปณ.รับเข้า	จำนวนปณ.ส่งออก	รวมเอกสาร
ยา	10	12	22
อาหาร	48	194	242
เครื่องมือแพทย์	3	12	15
เครื่องสำอาง	30	138	168
วัตถุอันตราย	11	18	29
ด้านอาหารและยา	6	0	6
อื่นๆ	1	0	1
รวมทั้งสิ้น	109	374	483

สถิติการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการ OSSC ประจำเดือน ธันวาคม 2565

แผนภูมิแสดง: สถิติการให้บริการรับสาย ศูนย์รับเรื่องเข้า-ออก ณ OSSC ประจำเดือน ธันวาคม 2565



จากตารางด้านล่างพบว่าปริมาณการให้บริการช่องทาง โทรศัพท์ ณ ศูนย์บริการฯ OSSC ประจำเดือน ธันวาคม 2565 รวมทั้งสิ้น 704 สายที่ได้รับบริการ

หน่วยงาน	จำนวนสายที่ได้รับบริการ	% สายที่ได้รับบริการ
ยา	77	10.93%
อาหาร	462	65.62%
เครื่องมือแพทย์	49	6.96%
เครื่องสำอาง	50	7.10%
วัตถุอันตราย	23	3.26%
ด้านอาหารและยา	22	3.12%
สนบ.	2	0.28%
หน่วยงานอื่นใน อย.	13	1.84%
ไม่เกี่ยวกับงาน อย.	6	0.85%
รวมทั้งสิ้น	704	

**หมายเหตุ: เป็นการให้บริการรับสายโทรเข้า โดยเจ้าหน้าที่ Smart Counter เท่านั้น! ไม่นับรวมการให้บริการรับสายของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นๆ