



คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน)



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข



คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน)

คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน)

ISBN : 978-616-11-1270-7

ที่ปรึกษา

นายแพทย์บุญชัย สมบูรณ์สุข

เลขาธิการประพนธ์ อางตระกูล

เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

รองเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

สร้างสรรค์งาน

เภสัชกรหญิงสุภัทรา บุญเสริม

เภสัชกรหญิงวาริรัตน์ เลิศนที

ผู้อำนวยการศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน

และปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย

เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.)

ศรป.

หน่วยงานที่จัดทำ

ฝ่ายจัดการเรื่องร้องเรียน

พิมพ์ครั้งที่ 1

สิงหาคม 2558

จำนวนพิมพ์

60,000 เล่ม

ปีงบประมาณ

พ.ศ. 2558

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด



คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มีภารกิจหลักในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่เจ้าหน้าที่มีอัตราจำกัด การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ไม่อาจทำได้อย่างทั่วถึง จึงจำเป็นต้องอาศัยระบบบริการรับเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ประชาชนช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับทางราชการ โดยการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่เมื่อพบเห็นการกระทำผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือกรณีที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภค ซึ่งการที่จะให้ประชาชนช่วยเป็นหูเป็นตาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชน เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนว่า หากต้องการแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบในเรื่องดังกล่าวได้นั้น จะต้องมีความรู้เรื่องใดบ้าง และมีวิธีการหรือเทคนิคการร้องเรียนอย่างไร จึงจะได้ผลตามที่ต้องการ ทางผู้จัดทำจึงได้มีแนวคิดในการจัดทำคู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) ขึ้น

คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) นี้ ประกอบด้วยเนื้อหาที่ประชาชนควรทราบว่าหากต้องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้เกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนให้ตรงประเด็นที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยสามารถร้องเรียนได้ทุกช่องทางเลขหมายเดียวกัน คือ 1556 และหากต้องการติดตามผลการดำเนินการจะต้องติดตามอย่างไร รวมถึงเคล็ดลับในการแจ้งข้อมูลประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้ครบถ้วนอีกด้วย



ผู้จัดทำหวังว่าคู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) นี้ จะช่วยให้ประชาชนที่สนใจจะร้องเรียน/แจ้งเบาะแส มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการแจ้งร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในเรื่องที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งจะช่วยส่งเสริมการทำงานของหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ต่อไป

ผู้จัดทำ

สิงหาคม 2558

สารบัญ

	หน้า
ร้องเรียนนั้นสำคัญไฉน	7
ร้องเรียนเรื่องอะไร	8
ร้องเรียนผ่านช่องทางไหน	9
ขั้นตอนเป็นอย่างไร	10
ติดตามผลอย่างไร	12
แจ้งร้องเรียนอย่างไร	12
สรุปประเด็นร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน	14
ขั้นตอนการร้องเรียน	20
ตัวอย่างแบบบันทึกคำร้องเรียน	21
มาดู “ตัวอย่าง” เรื่องร้องเรียนกัน	23





ร้องเรียนนั้นสำคัญไฉน

ถือว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก :

ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน / แจ้งเบาะแส นับว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับทางราชการ ในการแจ้งเกี่ยวกับการผลิต / จำหน่าย / นำเข้า และการโฆษณาที่ไม่ถูกต้อง เพื่อที่ทางราชการจะได้ตรวจสอบข้อเท็จจริงซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องที่มีผลต่อชีวิตและทรัพย์สิน หากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร้องเรียน อาจเกิดความเสียหายที่รุนแรงเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ด้วยอัตรากำลังที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งนอกจากเป็นการช่วยงานทางราชการแล้วยังถือว่าเป็นการทำบุญทางอ้อมอีกด้วย ทั้งนี้กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะขอรับรางวัลนำจับจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ก็สามารถแจ้งความประสงค์มาพร้อมกับแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยจะต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ที่กำหนดไว้



ร้องเรียนเรื่องอะไร

ผู้บริโภคอาจสงสัยว่า หากจะร้องเรียนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) จะร้องเรียนเรื่องอะไรได้บ้าง

ประเด็นที่จะร้องเรียน อย.

- * พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลากภาษาไทย การแสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น

- * พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด เช่น โฆษณาเครื่องดื่มสมุนไพรผ่านสื่อโทรทัศน์ดาวเทียมว่า สามารถรักษาเมเร็ง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

- * พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ร้านชำขายยาโดยไม่ได้ขออนุญาต เป็นต้น

- * พบการผลิต นำเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม เช่น พบแหล่งผลิตน้ำปลาปลอม นำเข้าเครื่องสำอางปลอม เป็นต้น

- * พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุดครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท-แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่ผสมสารบอแร็กซ์ สารฟอกขาว หรือ กรดซาลิซิลิก เป็นต้น

- * ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวังตามที่ระบุบนฉลากแล้ว

- * พบการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายใน อย.

- * พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย. เช่น การให้บริการล่าช้า เป็นต้น



ร้องเรียนผ่านช่องทางไหน

ร้องเรียนผ่านทุกช่องทางเลขหมายเดียวกัน คือ 1556 ได้แก่ สายด่วน อย. 1556 โทรศัพท์ 0 2590 1556 ตู้ ปณ. 1556 ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี 11004 อีเมล 1556@fda.moph.go.th หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง (หรือกรณีมีตัวอย่างผลิตภัณฑ์มามอบให้)

ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ สามารถร้องเรียนได้ที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาคาร 1 ชั้น 1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ผู้บริโภคที่อยู่ในต่างจังหวัด แจ้งร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่

กรณีนอกเวลาราชการ สายด่วน อย. 1556 จะมีเทปบันทึกให้ฝากข้อความอัตโนมัติ

สายด่วน อย.

1556

1556



ขั้นตอนเป็นอย่างไร

ขั้นตอนหลักๆ ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มี 3 ขั้นตอน คือ

1. รับเรื่อง และส่งต่อหน่วยงานดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการ

2. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบ ภายในเวลาที่กำหนด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.1 ภายในเวลา 10 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

2.2 ภายในเวลา 30 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

2.3 ภายในเวลา 60 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริงรวมถึงต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ ไม่รวม กรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) และ กรุงเทพมหานคร (กทม.) ฯลฯ

3. แจ้งผลดำเนินการ แบ่งออกเป็น 2 ระยะคือ

3.1 แจ้งตอบรับเบื้องต้น

© กรณีร้องเรียนทางอีเมลล์ และทางโทรศัพท์ ตอบรับเบื้องต้น

ภายใน 1 วันทำการ

© กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ ตอบรับเบื้องต้นภายใน 15 วันทำการ

นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

3.2 แจ้งผลดำเนินการ

แจ้งผลทางอีเมลล์ และทางโทรศัพท์ ภายใน 3 วันทำการ นับแต่วัน

ได้รับผลดำเนินการจากผู้รับผิดชอบและมีเนื้อหาครบถ้วน

แจ้งผลเป็นหนังสือราชการ ภายใน 15 วันทำการ นับแต่วันได้รับ

ผลดำเนินการจากผู้รับผิดชอบและมีเนื้อหาครบถ้วน





ติดตามผลอย่างไร

การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สามารถติดตามผลดำเนินการได้ผ่านทุกช่องทางเลขหมายเดียวกันคือ 1556 โดยอ้างเลขรับเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ในการตอบรับเบื้องต้น เช่น ร.100/58 เป็นต้น

แจ้งร้องเรียนอย่างไร

การแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว โดยมีเคล็ดลับในการแจ้ง “ร้องเรียนอย่างไรให้ได้ผล” ดังนี้

เคล็ดลับข้อที่ 1 การร้องเรียนต้องไม่เกิดจากความบกพร่องของตัวผู้ร้องเรียนเอง จากประสบการณ์ที่ผ่านมา พบว่าเรื่องร้องเรียนหลายเรื่องมีมูลเหตุจากความบกพร่องของผู้ร้องเรียนเอง เช่น ร้องเรียนอาหารเสียก่อนหมดอายุ เนื่องจากไม่ได้เก็บไว้ในอุณหภูมิที่เหมาะสมตามฉลากระบุ หรือการใช้อย่างผิดวิธีแล้วเกิดอาการสับสนคันหนังศีรษะ เนื่องจากย้อมผมขณะที่ศีรษะเป็นแผลและย้อมทิ้งไว้นาน เป็นต้น หากเป็นลักษณะเช่นนี้เจ้าหน้าที่ก็จำเป็นต้องยุติเรื่อง เนื่องจากเป็นความบกพร่องของผู้ร้องเรียนเอง





เคล็ดลับข้อที่ 2 ระบุความต้องการของตนเองให้ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเพื่อวัตถุประสงค์ใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากบางครั้งเรื่องร้องเรียนหนึ่งเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบหลายหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนการใช้บริการเสริมความงามกับสถานพยาบาลแล้วทำให้หน้าเสียโฉม หากต้องการเรียกร้องค่าเสียหาย จะต้องร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค แต่หากสงสัยว่าเครื่องสำอางที่ใช้ไม่ได้มาตรฐาน จะต้องร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือหากเป็นประเด็นสงสัยว่าสถานพยาบาลได้รับใบอนุญาตหรือไม่ จะต้องร้องเรียนกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) เป็นต้น

เคล็ดลับข้อที่ 3 ร้องเรียนให้ตรงหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่หากผู้ร้องเรียนเข้าใจแต่ต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ ซึ่งจะต้องใช้เวลานานกว่าร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ยินดีเป็นผู้ประสานส่งต่อเรื่องให้ด้วยความเต็มใจ



สรุปประเด็นร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ประเด็นร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1	ได้รับอันตรายจากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ** ทั้งๆ ที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวังตามที่ระบุบนฉลากแล้ว	1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แจ้งร้องเรียนได้ที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและ ปราบปรามการกระทำผิดกฎหมาย เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาคาร 1 ชั้น 1 - สายด่วน อย. 1556 - โทรศัพท์ 0 2590 1556 - อีเมล 1556@fda.moph.go.th - ตู้ ปณ. 1556 ปณ.กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี 11004 2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทุกแห่ง แจ้งที่ กลุ่มงานคุ้มครอง ผู้บริโภค
2	พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารที่ดูแล้ว น่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค	เหมือน 1
3	พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวงหรือทำให้ เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ	เหมือน 1
4	พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น ไม่แสดงฉลาก ภาษาไทยแสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น	เหมือน 1

ลำดับ ที่	ประเด็นร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
5	พบการผลิตนำเข้าหรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต	เหมือน 1
6	พบการผลิตนำเข้า หรือขายผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม	เหมือน 1
7	พบการผลิตหรือขายผลิตภัณฑ์ที่ห้ามหรือมีสารห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาผ้าที่มีไฮโดรควิโนน หรืออาหารที่ผสมสารบอแรกซ์ เป็นต้น	เหมือน 1
8	ร้องเรียนกรณีสถานที่ปรุงหรือจำหน่ายอาหารสด อาหารพร้อมบริโภค เช่น ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ปิมน้ำมัน จำหน่ายอาหารไม่มีคุณภาพ สกปรก เป็นต้น	1. กทม. แจ้งที่กรุงเทพมหานคร หมายเลขโทรศัพท์ 1555 หรือ สำนักงานเขตทุกเขต 2. ต่างจังหวัด แจ้งที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
9	ร้องเรียนกรณีได้รับความเดือดร้อนจากเพื่อนบ้าน/สิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตอาหารส่งกลิ่นรบกวน เป็นต้น	เหมือน 8
10	ร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากสินค้าหรือบริการ เช่น ถูกหลอกให้ซื้อเครื่องกรองน้ำ เครื่องทำน้ำแข็ง ตู้เย็น โทรทัศน์ หรือบ้านจัดสรรไม่ได้คุณภาพ เป็นต้น	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หมายเลขโทรศัพท์ 1166



ลำดับ ที่	ประเด็นร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
11	การขายตรงหรือการตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต	เหมือน 10
12	การขายสินค้าราคาแพง (รวมถึงการขายผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วย)	กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ หมายเลขโทรศัพท์ 1569
13	ซื้ออาหารแล้วถูกโกงตาชั่ง	กองชั่ง ตวง วัด กระทรวงพาณิชย์ หมายเลขโทรศัพท์ 1569
14	แพทย์ไม่มีจรรยาบรรณหลอกลวงทำให้ได้รับอันตรายหรือเสียหาย	แพทยสภา หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 1881, 1886
15	คลินิกหรือสถานพยาบาลไม่ได้รับอนุญาต/ไม่ได้มาตรฐาน)	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2193 7999
16	เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคม หมายเลขโทรศัพท์ 1506
17	เกี่ยวกับการให้บริการบัตรทอง	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขโทรศัพท์ 1330
18	สบู่นูรีนในที่ห้ามสบู/จำหน่ายสุราให้แก่เด็กอายุน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด	กรมควบคุมโรค หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 3342



เคล็ดลับข้อที่ 4 ระบุข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนโดยละเอียด เพื่อให้จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถสืบค้นและตรวจสอบต่อไปได้ โดยปกติทั่วไปการร้องเรียนมายังสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลักคือ

การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ แยกเป็น

* การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ข้อมูลที่ควรทราบ คือ

1. ชื่อผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ/หรือ เลขทะเบียนตำรับ (ถ้ามี)

- อาหาร สอบถามเลขสารบบอาหาร ซึ่งประกอบด้วย ตัวเลข 13 หลัก ในกรอบเครื่องหมาย ออย.

- ยา สอบถามเลขทะเบียนยา ซึ่งประกอบด้วย อักษรภาษาอังกฤษ/ปี พ.ศ.

2. สถานที่ผลิต/จำหน่ายที่มีหลักแหล่งที่ชัดเจน อาจระบุสถานที่ราชการใกล้เคียงหรือเขียนเป็นแผนที่ หากไม่สามารถระบุเลขที่ตั้งได้

3. ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา (ถ้ามี)

4. รายละเอียดบนฉลากอาหาร เช่น วันเดือนปีที่ผลิต/หมดอายุ เป็นต้น

* การร้องเรียนสถานประกอบการ เช่น ร้านขายยา สถานที่ผลิตยา อาหาร เป็นต้น ข้อมูลที่ควรทราบ คือ ชื่อสถานที่ ที่ตั้ง หรืออาจระบุสถานที่ราชการใกล้เคียงหรือเขียนเป็นแผนที่ หากไม่สามารถระบุเลขที่ตั้งได้

* การร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ข้อมูลที่ควรทราบ คือ

1. ชนิด/ประเภท ของสื่อที่พบการโฆษณา เช่น แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

2. รายละเอียดของการลงสื่อโฆษณา อาทิ

- กรณีเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ควรทราบว่ามีการลงโฆษณาสื่อสิ่งพิมพ์ชื่ออะไร ฉบับวันที่เท่าไร คอลัมน์หรือหน้าที่เท่าใดของสื่อนั้น เช่น พบการโฆษณา



XXX ในหนังสือพิมพ์เอ ฉบับวันที่ 18 สิงหาคม 2550 คอลัมน์ ชุบชิบ หน้าที 14 เป็นต้น และหากเป็นไปได้ให้ขอสื่อฉบับเต็มแก่ผู้ร้องเรียนด้วย (หากมี)

- กรณีเป็นสื่อวิทยุโทรทัศน์ ควรทราบ ชื่อรายการ คลื่นวิทยุ หรือชื่อช่องสถานีโทรทัศน์ วัน เวลาที่เผยแพร่ออกอากาศ เช่น กรณี “สื่อวิทยุ” พบการโฆษณารายการ “สงสัยใคร่รู้” ที่คลื่น FM 79.5 มส. เวลา 10.00-10.30 น. หรือกรณี “โทรทัศน์ดาวเทียม” พบการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ชื่อ หน้าใส ไร้สิว ที่ช่อง MV XXX เวลา 20.00 น. เป็นต้น

3. สาระสำคัญของเนื้อหาการโฆษณา ควรทราบเนื้อหาการโฆษณาที่เพียงพอต่อวินิจฉัยว่าผิดกฎหมายหรือไม่ เช่น เป็นการโฆษณา ยาเอเอ ว่าสามารถรักษาได้สารพัดโรค สนใจติดต่อที่คุณ เอบี หมายเลขโทรศัพท์ 08 9590 xxxx เป็นต้น

การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย.

* การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย. ข้อมูลที่ควรทราบ คือ

1. ประเภทของการให้บริการ เช่น การมาติดต่อเพื่อขอขึ้นทะเบียนอาหาร ที่กอง XXXX เป็นต้น
2. กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ให้ระบุชื่อ-สกุล ตำแหน่งและหน่วยงานเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน (ถ้าทราบ)
3. สาเหตุของการร้องเรียน เช่น ไม่ได้รับความสะดวก ลำบาก เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ เป็นต้น
4. วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน เช่น ต้องการให้มีการปรับกระบวนการงานให้รวดเร็วขึ้น เป็นต้น
5. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

เคล็ดลับข้อสุดท้าย กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านระบบฝากข้อความ (ร้องเรียนนอกเวลาราชการ) หรือกรณีร้องเรียนทางจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ควรแจ้งชื่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนไว้ด้วย เพื่อเจ้าหน้าที่จะสามารถติดต่อกลับได้ กรณีข้อมูลที่แจ้งมาไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากผู้บริโภคในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้กับทางราชการ ซึ่งคู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) นี้จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริโภคใช้ในการประกอบการตัดสินใจว่า หากจะต้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้เกิดผลตามที่มุ่งหวัง ควรปฏิบัติอย่างไร ซึ่งหากปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวแล้ว ย่อมจะทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป





ขั้นตอนการร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านทุกช่องทางเลขหมายเดียวกัน “1556”

เช่น สายด่วน อย.1556 โทรศัพท์ 0 2590 1556 ตู้ ปณ.1556 ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี 11004

รับเรื่องร้องเรียน

และพิจารณาเรื่องร้องเรียนส่งหน่วยงานดำเนินการ

แจ้งตอบรับเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน

พร้อมแจ้งเลขที่เรื่องร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานดำเนินการแจ้งผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน

แจ้งตอบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนแก่ผู้ร้องเรียน



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
Food and Drug Administration
กระทรวงสาธารณสุข ถนนวิภาวดี จังหวัดนนทบุรี 11000 โทร: 0 2590 7000

บันทึกคำร้องเรียน

แบบบันทึกคำร้องเรียนด้วยตนเอง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน

- 1.1 ชื่อ-นามสกุล _____
1.2 ที่อยู่ _____
1.3 หมายเลขโทรศัพท์ _____
1.4 บัตรประจำตัวเลขที่ _____ ออกให้โดย _____

2. ประเภทการร้องเรียน ☐ ไม่ประสงค์สืบบนนำจับ

- ☐ ผลึกภัณฑ์สุขภาพ ☐ การประกอบการ ☐ การดำเนินงานของ อย. ☐ อื่นๆ

3. ประเด็นการร้องเรียน

- ☐ ยา ☐ อาหาร ☐ เครื่องสำอาง ☐ เครื่องมือแพทย์
☐ วัตถุเสพติด ☐ วัตถุอันตราย ☐ ไม่สามารถระบุได้/ไม่ทราบ ☐

4. ผู้ร้องเรียนขอบันทึกถ้อยคำด้วยความสัจจริงดังนี้

เรื่อง _____

รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน *

(หากพื้นที่ไม่พอ โปรดพลิกด้านหลัง)

ลงชื่อ _____ ผู้รับเรื่อง ลงชื่อ _____ ผู้ร้องเรียน

หลักฐานเบื้องต้นที่ได้ยื่นประกอบคำร้องเรียน ดังนี้ (ถ้ามี)

- ☐ จดหมาย ☐ เทปบันทึกเสียง ☐ อื่นๆ (เช่น แผนที่ตั้ง)
☐ เอกสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ☐ แผ่นซีดี _____
☐ ตัวอย่างผลิตภัณฑ์..... จำนวน..... _____

*หมายเหตุ กรณีเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โปรดระบุ เลขทะเบียน หรือเลขสารบบอาหาร ชื่อผลิตภัณฑ์
รุ่นการผลิต (Lot No) ครั้งที่ผลิต(Batch No) วันที่ผลิต วันหมดอายุ (ถ้ามี)



This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There is no text or other markings on the paper.



มาดู “ตัวอย่าง” เรื่องร้องเรียนกัน

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : สวัสดีค่ะ รับเรื่องร้องเรียนอาหารและยาดิฉันกนกวรรณรับสาย ยินดีให้บริการค่ะ

ผู้ร้องเรียน : สวัสดีค่ะ ดิฉันขอให้ อย. มาตรวจสอบร้านขายยา “AD เกล็ดซ์” เนื่องจากเห็นมีวัยรุ่นจำนวนมากเข้าไปซื้อยาในร้านขายยาดังกล่าว สอบถามคนแถวนั้นทราบว่า พวกวัยรุ่นเข้าไปซื้อยาแก้ไอ และซื้อครั้งละจำนวนมากด้วยค่ะ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : ค่ะ ขอขอบคุณค่ะสำหรับข้อมูลการร้องเรียน ขอทราบรายละเอียดเกี่ยวกับสถานที่ตั้งร้านขายยา “AD เกล็ดซ์” เพื่อใช้ในการตรวจสอบร้านขายยาดังกล่าวต่อไปค่ะ

ผู้ร้องเรียน : ค่ะ ร้านขายยา “AD เกล็ดซ์” ตั้งอยู่ในซอยแจ้งวัฒนะ 1 อ.ปากเกร็ด จ.นนทบุรี จุดสังเกต คือ อยู่ฝั่งซ้ายมือตรงข้ามกับร้านสะดวกซื้อ 7-11 ค่ะ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : ขอขอบคุณค่ะ สำหรับการแจ้งเบาะแส ทางเราขอทราบชื่อผู้ร้องเรียน และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับด้วยนะคะ เพื่อทางเราจะได้แจ้งผลดำเนินการตรวจสอบต่อไป ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวจะเก็บไว้เป็นความลับค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

ผู้ร้องเรียน : ค่ะ ดิฉัน น.ส.ราตรี มีชัย เบอร์โทรศัพท์ 08-9111-2222 ค่ะ

เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน : ค่ะ ทางเราได้รับเรื่องร้องเรียนของ คุณราตรี มีชัย เบอร์โทรศัพท์ติดต่อกลับ 08-9111-2222 เรียบร้อยแล้วนะคะ และจะส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการต่อไป หากผลเป็นประการใดจะแจ้งให้ทราบในภายหลังค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

ผู้ร้องเรียน : ขอขอบคุณค่ะ

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปราม
การกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.)



สวัสดีค่ะ
สายด่วน อย.
1556
ยินดีให้บริการค่ะ

สายด่วน อย.

1556



รับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ



ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.)
โทรศัพท์ 0 2590 7354 - 5, 0 2590 7410 โทรสาร 0 2590 1556, 0 2590 7355



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข