



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข



คู่มือประชาชน

ฉบับผู้บริโภค



กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา



คู่มือประชาชน

ฉบับผู้บริโภค



คู่มือประชาชน ฉบับผู้บริโภค

ที่ปรึกษา

นพ.วันชัย สัตยาวิวัฒน์พงศ์
นพ.พูลลาภ ฉันทวิจิตรวงศ์

สร้างสรรค์ผลงาน

ภก.วิระชัย นลวชัย
นางฉุสดี เวชชพิพัฒน์
น.ส.สุภมาศ วัลย์อุดมวุฒิ
น.ส.ภัคพธ อุ่นงามพันธ์ุ์
น.ส.ปภัสสร ผลโพธิ์
น.ส.ปิยนุช หาดหลัก
น.ส.ธัญสุดา งอกนาวัง

ขอขอบคุณข้อมูล

หน่วยงานที่จัดทำ

คณะผู้จัดทำ

เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา
รองเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา

ผู้อำนวยการกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำ
ผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.)

กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมกรรมการบริโภค
กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข

โทรศัพท์ 0 2590 7118
0 2590 7110

โทรสาร 0 2591 8472

พิมพ์ครั้งที่ 1
จำนวน
ISBN
ปีงบประมาณ

กรกฎาคม 2561
20,000 เล่ม
978-974-244-399-3
พ.ศ. 2561



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มีบทบาทสำคัญในการปกป้องคุ้มครองสุขภาพ และความปลอดภัยของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ จึงมีภารกิจในการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และรู้จักที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย ได้มาตรฐาน ในขณะที่เดิวก่อนก็มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักปกป้องสิทธิของตนเอง เนื่องจากในปัจจุบันมีประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพเข้ามาเป็นจำนวนมาก ทำให้ อย. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการติดตาม ตรวจสอบ ดูแลผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน และดำเนินการให้มีความปลอดภัยแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น จากเบาะแสที่ได้รับจากการร้องเรียน

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัย และรู้จักการปกป้องสิทธิของตนเอง อย. จึงได้จัดทำ **“คู่มือประชาชน ฉบับผู้บริโภค”** เพื่อให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการติดต่อกับ อย. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลความรู้ที่ อย. ผลิตขึ้นเพื่อผู้บริโภค รวมถึงช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ประเด็นการร้องเรียน ขั้นตอนการร้องเรียน และวิธีการดำเนินงานของ อย. ต่อเรื่องร้องเรียน

อย. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า **“คู่มือประชาชน ฉบับผู้บริโภค”** เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพื่อใช้แสวงหาความรู้ให้เกิดสุขภาพที่ดีต่อตนเอง อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อผู้ร้องเรียน ยิ่งไปกว่านี้ ยังเป็นการสร้างความมั่นใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อย. ในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

สารบัญ

ข้อควรรู้สำหรับพืบริโกค

P.5

- บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) P.5
- มาทำความเข้าใจกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในความดูแลของ อย. P.6
- พืบริโกคสามารถค้นหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และดูสื่อความรู้ประเภทต่าง ๆ ของ อย. ได้ที่ไหน? P.8
- ช่องทางการตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ขออนุญาตกับ อย. แล้วหรือไม่ (ตรวจสอบเลขผลิตภัณฑ์) P.9

ว่าด้วยเรื่องการร้องเรียนของพืบริโกค

P.10

- เมื่อจะร้องเรียนต้องเตรียมตัวอย่างไร P.12
- ช่องทางการร้องเรียน P.14
- ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน P.15
- คำแนะนำเมื่อจะร้องเรียน P.17
- การติดตามผลดำเนินการหลังจากร้องเรียน P.19
- ประเด็นร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน นอกเหนือจาก อย. P.19

ข้อควรรู้สำหรับผู้บริโภค

บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือที่เราเรียกกันสั้น ๆ ว่า “อย.”

- A ดำเนินการตามกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในความรับผิดชอบ
- B กำกับดูแลผลิตภัณฑ์ก่อนออกสู่ตลาด
- C ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ผู้ประกอบการ
- D ตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลังออกสู่ตลาดและการโฆษณาผลิตภัณฑ์
- E ฝ้าระวังปัญหาหรืออันตรายที่จะเกิดขึ้น
- F ส่งเสริมผู้บริโภคให้มีความรู้และศักยภาพในการเลือกผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างปลอดภัย คุ่มค่า
- G ส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และเครือข่าย



มาทำความรู้จักกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่อยู่ในความดูแลของ อย.

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อสุขภาพอนามัย รวมถึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนเป็นผลิตภัณฑ์ที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย



ประเภทของผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีดังนี้

ผลิตภัณฑ์อาหาร

อาทิ อาหารในภาชนะบรรจุปิดสนิท ผลิตภัณฑ์นม กาแฟ อาหารกระป๋อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป อาหารเสริม (ตามกฎหมายคือผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร) ฯลฯ

ผลิตภัณฑ์ยา

อาทิ ยารักษาโรคชนิดต่าง ๆ ทั้งที่มีลักษณะเป็นยาเม็ด ยาน้ำ ยาทา ยาฉีด เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง

อาทิ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิวหน้า ครีมหรือโลชั่น บำรุงผิว ครีมรองพื้น แป้งทาหน้า ลิปสติก ที่ทาตา/แก้ม ครีมกันแดด น้ำหอม ผลิตภัณฑ์ย้อมผม เจลแต่งผม ผลิตภัณฑ์ทาเล็บ ฯลฯ

ประเภทของผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ต่อ)

ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์

อาทิ ถังออกซิเจน เก้าอี้ไฟฟ้าสถิต คอนแทคเลนส์ รวมถึงคอนแทคเลนส์แฟชั่น เครื่องนวด ที่นอนแม่เหล็ก พลาสมาแม่เหล็ก เครื่องสั่นสะเทือน ฯลฯ

ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน

อาทิ ผลิตภัณฑ์ป้องกันและกำจัดแมลงในบ้านเรือน ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดห้องน้ำ ผลิตภัณฑ์ลบคำผิด ฯลฯ

ผลิตภัณฑ์วัตถุเสพติด

อาทิ ยาเสพติดที่มีการใช้ประโยชน์ทางการแพทย์ เช่น มอร์ฟีน ฝิ่น ยา วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เช่น ยานอนหลับ ยาลดความอ้วนบางชนิด แม้แต่สารระเหย จำพวกทินเนอร์ แล็กเกอร์ กาวยาง ฯลฯ ก็จัดเป็นวัตถุเสพติดเช่นกัน



📍 สถานที่ตั้งของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

เลขที่ 88/24 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 โทรศัพท์ 0 2590 7000

Website : www.fda.moph.go.th

ผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สุขภาพ และตุลือความรู้ประเภทต่าง ๆ ของ อย. ได้ที่ไ้ไหน



► การเลือกซื้อเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัย เพื่อการมีสุขภาพที่ดีของผู้บริโภค รวมทั้งการสร้างความสะดวก โดยให้ผู้บริโภคเข้าถึงอันตรายจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย และการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างไม่เหมาะสม อันอาจทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตรายหรือไม่ปลอดภัยในการบริโภค ซึ่งถือเป็นภารกิจหนึ่งของ อย. ที่จะส่งเสริมให้ผู้บริโภคให้มีความรู้ และมีศักยภาพในการเลือกผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างปลอดภัย และคุ้มค่า โดย อย. ได้จัดทำช่องทางสำหรับผู้บริโภคให้สามารถหาความรู้ รวมถึงรวบรวมข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ของ อย. ดังต่อไปนี้

www.fda.moph.go.th

www.oryor.com

Oryor smart application

Facebook : Fda Thai

LINE : @FDAthai

Youtube : Fdathai Channel

มินิมาร์ต

ช่องทางการตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ขออนุญาต กับ อย. แล้วหรือไม่ (ตรวจสอบเลขผลิตภัณฑ์)

▶ ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่วางขายตามท้องตลาดมีทั้ง
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผ่านการขออนุญาตกับ อย. และ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ลักลอบวางขาย โดยไม่ได้รับการ
ตรวจสอบและไม่ได้รับอนุญาตจาก อย. ซึ่งถือว่า
ผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นไม่ควรเลือกใช้หรือเลือกบริโภค
เพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคได้
ดังนั้น เพื่อความปลอดภัยของตัวผู้บริโภคเอง สามารถ
ตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นขออนุญาตกับ อย.
แล้วหรือไม่ จากช่องทางดังต่อไปนี้



www.fda.moph.go.th

www.oryor.com



Oryor smart application

เมนูตรวจเลขที่ผลิตภัณฑ์สุขภาพ



LINE : @FDAthai

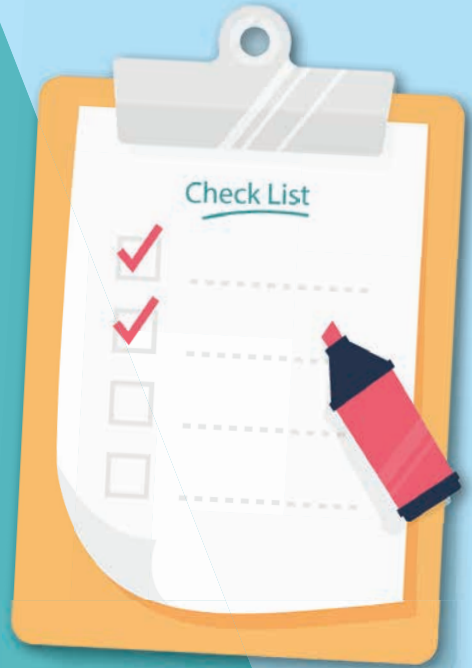


สายด่วน อย. 1556



โทร. 0 2590 1556

(ยกเว้นผลิตภัณฑ์อาหารที่ขออนุญาตกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด)



ว่าด้วยเรื่องการร้องเรียนของผู้บริโภค

▶ ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน/แจ้งเบาะแส นับว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับทางราชการในการแจ้งเกี่ยวกับการผลิต/จำหน่าย/นำเข้า และการโฆษณาที่ไม่ถูกต้อง เพื่อที่ทางราชการจะได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องที่มีผลต่อชีวิตและทรัพย์สิน หากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร้องเรียน อาจเกิดความเสียหายที่รุนแรง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ด้วยอัตรากำลังที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งนอกจากเป็นการช่วยงานทางราชการแล้วยังถือว่าเป็นการทำบุญทางอ้อมอีกด้วย ทั้งนี้กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะขอรับรางวัลนำจับจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสมก็สามารถแจ้งความประสงค์มาพร้อมกับแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยจะต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่กำหนดไว้



*** ทั้งนี้ อย. จะรับแจ้งความนำจับไว้ก่อนเพื่อรักษาสิทธิประโยชน์ของท่าน แม้ในภายหลังกรมบัญชีกลางจะไม่อนุมัติให้จ่ายเงินรางวัลนำจับ เนื่องจากขณะที่ อย. รับแจ้งความนำจับนั้น อยู่ระหว่างการพิจารณาของกรมบัญชีกลางว่าจะให้จ่ายเงินรางวัลนำจับหรือไม่ เพราะมีการแก้ไขปรุงปรองกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อย. ***

การร้องเรียนของผู้บริโภคสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ประเด็นการร้องเรียน เช่น

ได้รับอันตรายจากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ** ทั้ง ๆ ที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวัง ตามที่ระบุบนฉลากแล้ว

B พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารที่ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ไม่ว่าจะโฆษณาโดยวิธีใด เช่น โฆษณาเครื่องตีผสมนไฟรผ่านสื่อโทรทัศน์ดาวเทียมว่า สามารถรักษามะเร็งเบาหวาน ความดันโลหิตสูง

การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ต่อ

ประเด็นการร้องเรียน เช่น

พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เห็นได้
D ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่แสดงฉลาก
ภาษาไทย แสดงฉลากไม่ครบถ้วน

พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด
E โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ร้านจำหน่ายยาโดย
ไม่ได้รับอนุญาต

พบการผลิต นำเข้า หรือขายผลิตภัณฑ์สุขภาพ
F ปลอม เช่น พบแหล่งผลิตน้ำปลาปลอม นำเข้า
เครื่องสำอางปลอม

พบการผลิต หรือขายผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมี
สารห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาหน้าหรือโลชั่นที่มี
G สารประกอบของปรอท หรือสารไฮโดรควิโนน
หรือกรดวิตามินเอ หรืออาหารที่ผสมสาร
บอแรกซ์ สารฟอกขาว หรือกรดซาลิซิลิก

2. การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย.

ประเด็นการร้องเรียน เช่น

A พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย. เช่น
การให้บริการล่าช้า

B พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
และหน่วยงานภายใน อย.



เมื่อจะร้องเรียนต้องเตรียมตัวอย่างไร

► ในการร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ นั้น ผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะร้องเรียนโดยละเอียด เพื่อที่จะสามารถสืบค้นและตรวจสอบต่อไปได้



1. กรณีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ข้อมูลที่ต้องทราบในการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

A ชื่อผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ/หรือ เลข อย. (ถ้ามี)

- อาหาร  xx-xxxxxx-Y-YYYY
- ยา เช่น ทะเบียนยาเลขที่ 1A xx/xx
- เครื่องมือแพทย์  ผ xx/xxxx
- เครื่องสำอาง เลขที่ใบรับแจ้ง
xx-x-xxxxxxxxxx, xx-x-xxxxxxxx

B สถานที่ผลิต/จำหน่ายที่มีหลักแหล่งที่ชัดเจน อาจระบุสถานที่ราชการใกล้เคียงหรือเขียนเป็นแผนที่ หากไม่สามารถระบุเลขที่ตั้งได้

C ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา (ถ้ามี)

D รายละเอียดบนฉลากผลิตภัณฑ์ เช่น วันเดือนปีที่ผลิต/หมดอายุ

การร้องเรียนสถานประกอบการ เช่น ร้านขายยา สถานที่ผลิตยา อาหาร เป็นต้น ข้อมูลที่ต้องทราบ คือ ชื่อสถานที่ ที่ตั้ง หรืออาคารระบุสถานที่ราชการใกล้เคียง หรือเขียนเป็นแผนที่ หากไม่สามารถระบุเลขที่ตั้งได้

เมื่อจะร้องเรียนต้องเตรียมตัวอย่างไร

การร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ข้อมูลที่ควรทราบ คือ

A ชนิด/ประเภท ของสื่อที่พบการโฆษณา เช่น
แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์

B รายละเอียดของการลงสื่อโฆษณา อาทิ
• กรณีเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ควรทราบว่ามีการลง
โฆษณาสื่อสิ่งพิมพ์ชื่ออะไร ฉบับวันที่เท่าไร
คอลัมน์หรือหน้าที่เท่าใดของสื่อ นั้น เช่น
พบการโฆษณา ยา XXX ในหนังสือพิมพ์เอ
ฉบับวันที่ 18 สิงหาคม 2550 คอลัมน์ ซุบซิบ
หน้าที่ 14 เป็นต้น และหากเป็นไปได้ขอสื่อ
ฉบับเต็มให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนด้วย (หากมี)

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

สาระสำคัญของเนื้อหากาการโฆษณา ควรทราบ
เนื้อหากาการโฆษณาที่เพียงพอต่อการวินิจฉัยว่า
C ผิดกฎหมายหรือไม่ เช่น เป็นการโฆษณา
ยาเอเอ ว่าสามารถรักษาได้สารพัดโรค สนใจ
ติดต่อที่คุณ เอบี หมายเลขโทรศัพท์
08 9590 xxxx



2. กรณีเกี่ยวกับการดำเนินการของ อย.

การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ
อย. ข้อมูลที่ควรทราบ คือ

A ประเภทของการให้บริการ เช่น การมาติดต่อ
เพื่อขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์...ที่กอง XXXX

B กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ให้ระบุชื่อ-สกุล
ตำแหน่งและหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูก
ร้องเรียน (ถ้าทราบ)

C สาเหตุของการร้องเรียน เช่น ไม่ได้รับความ
สะดวก ค่าใช้จ่าย เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ

D วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน เช่น ต้องการ
ให้มีการปรับกระบวนงานให้รวดเร็วขึ้น

E ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน



สายด่วน อย. 1556 (กรณีนอกเวลาราชการ
สายด่วน อย. 1556 จะมีเทปบันทึกให้ฝาก
ข้อความอัตโนมัติ)



โทรศัพท์ 0 2590 1556



ตู้ ปณ. 1556 ปณ.ฝ. กระทรวงสาธารณสุข
จ.นนทบุรี 11004



อีเมล 1556@fda.moph.go.th



Oryor Smart Application เมนูร้องเรียน



@FDAthai



การร้องเรียนด้วยตนเอง (หรือกรณีมีตัวอย่าง
ผลิตภัณฑ์มามอบให้)

- ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ สามารถร้องเรียนได้ที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

- ผู้บริโภคที่อยู่ในต่างจังหวัด แจ้งร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่



ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนหลัก ๆ ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มี 3 ขั้นตอน คือ...

1.

รับเรื่อง และส่งต่อหน่วยงาน
ดำเนินการ ภายใน 3 วันทำการ

3.

แจ้งผลดำเนินการ
แบ่งออกเป็น 2 ระยะคือ

3.1 แจ้งตอบรับเบื้องต้น

A

กรณีร้องเรียนทางอีเมล และ
ทางโทรศัพท์ตอบรับเบื้องต้น
ภายใน 1 วันทำการ

B

กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ
ตอบรับเบื้องต้นภายใน
15 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับ
เรื่องร้องเรียน

3.2 แจ้งผลดำเนินการ

A แจ้งผลทางอีเมล และทาง
โทรศัพท์ ภายใน 3 วันทำการ
นับแต่วันที่ได้รับผลดำเนินการ
จากผู้รับผิดชอบและมี
เนื้อหาครบถ้วน

B แจ้งผลเป็นหนังสือราชการ
ภายใน 15 วันทำการ นับแต่
วันได้รับผลดำเนินการจาก
ผู้รับผิดชอบและมีเนื้อหาครบถ้วน

2.

ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานที่
รับผิดชอบภายในเวลาที่กำหนด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

A

ภายในเวลา 10 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่
มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก
ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)
ได้ และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

B

ภายในเวลา 30 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่
มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริง
โดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจ
สถานประกอบการ

C

ภายในเวลา 60 วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่
มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึง
ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของ
ผู้บริหารนี้ ไม่รวมกรณีที่ต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการ
และการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น
 อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัด และ กรุงเทพมหานคร ฯลฯ



ขั้นตอนการร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านทุกช่องทางเลขหมายเดียวกัน

เช่น สายด่วน อย. 1556 / โทรศัพท์ 0 2590 1556 /
ตู้ปณ. 1556 ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี 11004

รับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา
เรื่องร้องเรียนส่งหน่วยงานดำเนินการ

แจ้งตอบรับเบื้องต้นแก่ผู้ร้องเรียน พร้อมแจ้งเลขรับเรื่อง
ร้องเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการ
เรื่องร้องเรียน

แจ้งตอบผลดำเนินการเรื่องร้องเรียนแก่
ผู้ร้องเรียน

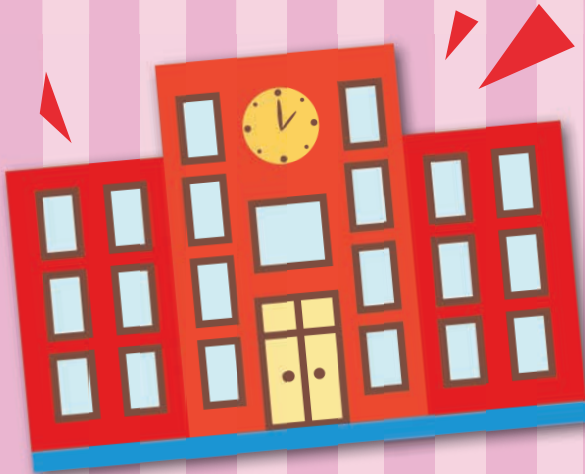


คำแนะนำเมื่อจะร้องเรียน 1

การแจ้งร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว โดยมีคำแนะนำในการแจ้ง “ร้องเรียนอย่างไรให้ได้ผล” ดังนี้....

1.

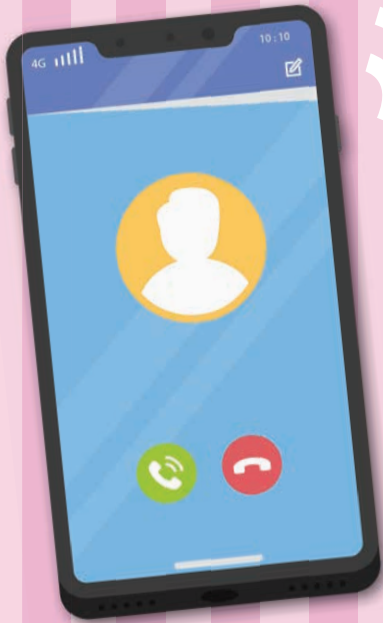
ระบุความต้องการของตนเองให้ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเพื่อวัตถุประสงค์ใด ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากบางครั้งเรื่องร้องเรียนหนึ่งเรื่อง อยู่ในความรับผิดชอบของหลายหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนการให้บริการเสริมความงามกับสถานพยาบาล แล้วทำให้หน้าเสียโฉม หากต้องการเรียกค่าเสียหาย จะต้องร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) แต่หากสงสัยว่าเครื่องสำอางที่ใช้ไม่ได้มาตรฐาน จะต้องร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือหากเป็นประเด็นสงสัยว่าสถานพยาบาลได้รับใบอนุญาตหรือไม่ จะต้องร้องเรียนกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.)



2.

ร้องเรียนให้ตรงหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่หากผู้ร้องเรียนเข้าใจ และต้องการให้ อย. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ ซึ่งจะต้องใช้เวลานานกว่าร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง อย. ยินดีเป็นผู้ประสานส่งต่อเรื่องให้ด้วยความเต็มใจ

คำแนะนำเมื่อจะร้องเรียน 2



3. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านระบบฝากข้อความ (ร้องเรียนนอกเวลาราชการ) หรือกรณีร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ควรแจ้งชื่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนไว้ด้วย เพื่อเจ้าหน้าที่จะสามารถติดต่อกลับได้ หากข้อมูลที่แจ้งมาไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ

4. การร้องเรียนต้องไม่เกิดจากความบกพร่องของตัวผู้ร้องเรียนเอง ซึ่งที่ผ่านมามีหลายเรื่องมีมูลเหตุจากความบกพร่องของผู้ร้องเรียนเอง เช่น ร้องเรียนอาหารเสียก่อนหมดอายุ เนื่องจากไม่ได้เก็บไว้ในอุณหภูมิที่เหมาะสมตามฉลากระบุ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ย้อมผมแล้วเกิดอาการแสบคันหนังศีรษะ เนื่องจากย้อมผมขณะที่ศีรษะเป็นแผลและย้อมทิ้งไว้นาน หากเป็นลักษณะเช่นนี้เจ้าหน้าที่ก็จำเป็นต้องยุติเรื่อง เนื่องจากเป็นความบกพร่องของผู้ร้องเรียนเอง



การติดตามผลดำเนินการ หลังจากร้องเรียน

การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนสามารถติดตามผลดำเนินการได้ผ่านทุกช่องทางเลขหมายเดียวกัน คือ 1556 โดยอ้างเลขรับเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ในการตอบรับเบื้องต้น เช่น ร.100/58



ประเด็นร้องเรียนและหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

1

กรณีสถานที่ปรุงหรือจำหน่ายอาหารสด อาหารพร้อมบริโภค เช่น ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ปิมน้ำมัน จำหน่ายอาหาร ไม่มีคุณภาพ สกปรก

3

กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากสินค้าหรือบริการ เช่น ถูกหลอกให้ซื้อเครื่องกรองน้ำ เครื่องทำน้ำแข็ง ตู้เย็น โทรทัศน์ หรือบ้านจัดสรร ไม่ได้คุณภาพ

2

กรณีได้รับความเดือดร้อนจากเพื่อนบ้าน/สิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตอาหารส่งกลิ่นรบกวน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
หมายเลขโทรศัพท์ 1166

หน่วยงานที่รับผิดชอบ (1, 2)

กทม. แจ้งที่ กรุงเทพมหานคร หมายเลข
โทรศัพท์ 1555 หรือสำนักงานเขตทุกเขต

ต่างจังหวัดแจ้งที่
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ประเด็นร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน นอกเหนือจาก อย.



4

การขายตรงหรือการตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หมายเลขโทรศัพท์ 1166

5

การขายสินค้าราคาแพง (รวมถึงการขายผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วย)

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ หมายเลขโทรศัพท์ 1569

6

ซื้ออาหารแล้วถูกโกงตาชั่ง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองชั่ง ตวง วัด กระทรวงพาณิชย์ หมายเลขโทรศัพท์ 1569

7

แพทย์ไม่มีจรรยาบรรณ หลอกหลวง ทำให้ได้รับอันตรายหรือเสียหาย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

แพทยสภา หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 1881 , 0 2590 1886

8

คลินิกหรือสถานพยาบาลไม่ได้รับอนุญาต/ไม่ได้มาตรฐาน

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หมายเลขโทรศัพท์ 0 2193 7999

9

เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคม

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานประกันสังคม หมายเลขโทรศัพท์ 1506

10

เกี่ยวกับการให้บริการบัตรทอง

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขโทรศัพท์ 1330

11

สูบบุหรี่ในที่ห้ามสูบ/จำหน่ายสุราให้แก่เด็กอายุน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กรมควบคุมโรค หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 3342, สายด่วน 1422



คุ้มครอง ห่วงใย ใส่ใจคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
โทร. 0 2590 7118