

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ 2562 (1 ต.ค.61 – 30 ก.ย.62) มีเรื่องร้องเรียนเข้ามารวมทั้งสิ้น 1,750 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับอาหาร สูงถึงร้อยละ 53.14 โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนเข้ามาคือ การโฆษณาอาหารเกินจริง / โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต, การร้องเรียนคุณภาพอาหาร / พบสิ่งแปลกปลอม / เสียก่อนวันหมดอายุ / มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย, การร้องเรียนฉลากอาหาร ไม่ระบุ ว.ต.บ.ที่ผลิต/หมดอายุ / ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร / เลขสารบบอาหารปลอม, การขออนุญาตอาหาร/ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลฯ./ ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูล อย., ขยายโดยไม่ขออนุญาต/ขยายโดยไม่มีเภสัชกร/ขยายหมดอายุ/ยาชุด , การโฆษณาเครื่องสำอางผิดวัตถุประสงค์การเป็นเครื่องสำอาง/ โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอันเกี่ยวกับ เครื่องสำอาง/โฆษณารักษาโรคที่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเป็นเครื่องสำอาง, โฆษณาเครื่องมือแพทย์เกินจริง / โฆษณาโดยไม่ได้รับ อนุญาต, การจำหน่ายยาทางเว็บไซต์โดยไม่ได้รับอนุญาต, โฆษณาเกินจริง / โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต, การโฆษณาขยาย เกินจริง / การโฆษณาขยายโดยไม่ได้รับอนุญาต และคุณภาพเครื่องสำอาง/ใช้แล้วแพ้ มีสารอันตราย มีสารปนเปื้อน เป็นต้น

ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 50.06 รองลงมาคือ มาเอง ร้อยละ 17.54, จดหมาย/หนังสือ ร้อยละ 15.43, สายด่วน อย. 1556 ร้อยละ 14.97, โทรศัพท์หมายเลข 0 2590 1556, 0 2590 7354 และ 0 2590 7410 ร้อยละ 1.66 และตู้ ปณ. 1556 ร้อยละ 0.34 ตามลำดับ

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2562

เรื่องที่ร้องเรียน	เดือน												
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	รวม
ยา	13	31	24	12	12	13	28	18	35	19	26	69	300
อาหาร	30	96	77	47	73	43	58	90	56	84	90	186	930
เครื่องสำอาง	12	30	9	5	17	7	24	28	15	17	24	69	257
วัตถุอันตราย	4	4	2	1	1	2	1	1	0	1	1	5	23
เครื่องมือแพทย์	1	18	15	10	10	3	3	3	13	20	2	27	125
ยาเสพติด	1	1	0	1	0	1	1	2	5	6	5	10	33
อื่นๆ	5	17	7	1	2	4	5	5	2	6	5	23	82
รวม	66	197	134	77	115	73	120	147	126	153	153	389	1,750

ช่องทางการร้องเรียน	เดือน												
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	รวม
สายด่วน อย. 1556	12	40	22	9	18	22	16	15	13	27	30	38	262
จดหมาย/หนังสือ	7	22	18	18	28	21	24	33	40	14	16	29	270
โทรศัพท์	4	3	2	3	3	1	3	0	0	6	1	3	29
อินเทอร์เน็ต	29	94	47	33	30	23	55	87	57	71	90	260	876
มาเอง	14	38	43	14	36	6	22	12	14	33	16	59	307
ตู้ ปณ. 1556	0	0	2	0	0	0	1	0	1	2	0	0	6
รวม	66	197	134	77	115	73	121	147	125	153	153	389	1,750

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน
ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2561- 30 กันยายน 2562

1) จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลิตภัณฑ์	จำนวน (เรื่อง)			
	ปีงบประมาณ 2562			
	(1ต.ค.61-20ก.ค.62)	(21ก.ค.62-20ส.ค.62)	(21ส.ค.62-30ก.ย.62)	รวม
อาหาร	654	90	186	930
ยา	205	26	69	300
เครื่องสำอาง	164	24	69	257
วัตถุอันตราย	17	1	5	23
เครื่องมือแพทย์	96	2	27	125
วัตถุเสพติด	18	5	10	33
อื่นๆ	54	5	23	82
รวม	1,208	153	389	1,750

2) จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์	จำนวน (เรื่อง)			
	ปีงบประมาณ 2562			
	(1ต.ค.61-20ก.ค.62)	(21ก.ค.62-20ส.ค.62)	(21ส.ค.62-30ก.ย.62)	รวม
จดหมาย / หนังสือ	225	16	29	270
โทรศัพท์	217	33	41	291
อินเทอร์เน็ต	528	88	260	876
มาเอง	232	16	59	307
ตู้ ปณ. 52 และ ปณ. 1556	6	0	0	6
โทรสาร	0	0	0	0
รวม	1,208	153	389	1,750

ที่ผ่านมา จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนพบว่าประเด็นที่ผู้บริโภคมีการร้องเรียนเข้ามา มากเป็น 10 ลำดับแรก มีรายละเอียดดังนี้
การวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)
 ปีงบประมาณ 2562 ประเด็นที่มีการร้องเรียนสูง 10 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับ	กรณีร้องเรียน	ปีงบประมาณ	รายละเอียด
		62 (จน.ครั้ง)	
1	โฆษณาอาหาร	451	โฆษณาเกินจริง โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
2	สงสัยคุณภาพอาหาร	147	พบสิ่งแปลกปลอม เสียก่อนวันหมดอายุ มีสารปนเปื้อนส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย
3	ฉลากอาหาร	125	ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร
4	การขออนุญาตอาหาร	98	ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลอย. ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูลอย.
5	การขายยา ¹	96	ขายยาโดยไม่ขออนุญาต ขายยาโดยไม่มีเภสัชกร ขายยาหมดอายุ ยาชุด
6	โฆษณาเครื่องสำอาง	91	โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอัน เกี่ยวกับเครื่องสำอาง โฆษณารักษาโรคที่ไม่ได้มี จุดมุ่งหมายเป็น เครื่องสำอาง
7	โฆษณาเครื่องมือแพทย์	83	โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
8	การจำหน่ายยาทางเว็บไซต์	81	โดยได้รับอนุญาตหรือไม่
9	โฆษณายา	75	โฆษณาเกินจริง โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
10	คุณภาพเครื่องสำอาง	63	ใช้แล้วแพ้ มีสารอันตราย มีสารปนเปื้อน

¹ การขายยา หมายถึง การขายยาของร้านขายยา รวมทั้ง การขายยาของแผงขายสมุนไพร รถเร่ ร้านชำ มินิมาร์ท และห้างสรรพสินค้า ด้วย

การร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ/เจ้าหน้าที่ และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562)

กรณีร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
1. บริการ/เจ้าหน้าที่	
1.1 เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ	22
1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ไม่โปร่งใส)	-
1.3 ระบบโทรศัพท์ติดต่อยาก	2
1.4 ตามคู่มือประชาชน	1
รวม	25
2. การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ	-

หมายเหตุ - ตามคู่มือประชาชน หมายถึง กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ให้บริการล่าช้า ไม่ได้ได้รับความสะดวกในการให้บริการ ปัญหาเกี่ยวกับระบบการอนุญาต เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผ่านช่องทางร้องเรียน ประมาณ 10,000 – 12,000 ราย/ปี โดยส่วนมากเป็นการสอบถามเกี่ยวกับ

1. การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น การขอขึ้นทะเบียน อาหาร ยา การจดทะเบียนเครื่องสำอาง การขออนุญาตนำเข้าอาหาร เป็นต้น และการขอให้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เลขสารบบอาหาร (เลข อย.) / เลขทะเบียนตำรับยา / เลขที่จดทะเบียนเครื่องสำอาง ถูกต้องหรือไม่ เป็นต้น

2. การสอบถามหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่น (อาทิ สคบ. ประกันสังคม กทม. ฯลฯ) และการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานภายใน (อาทิ สำนักยา อาหาร เครื่องสำอาง ฯลฯ) เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีสอบถาม/ติดตามเรื่อง เป็นต้น