

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน งานเฝ้าระวังโฆษณา และงานปราบปราม  
ประจำเดือน มิถุนายน 2563  
โดย ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**❖ ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน**

เรื่องร้องเรียนที่รับระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 20 มิถุนายน 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 1506 เรื่อง รายละเอียดดังนี้

1) ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพและหน่วยงานดำเนินการ

ผลิตภัณฑ์	จำนวน (เรื่อง)	ส่วนกลาง			ส่วนภูมิภาค			หน่วยงานร่วม*			อื่นๆ**		
		จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง
อาหาร	566	493	307	186	116	55	61	1	1	-	12	6	6
ยา	196	221	119	102	15	10	5	2	2	-	1	1	-
เครื่องสำอาง	307	297	184	113	47	33	14	-	-	-	1	1	-
วัตถุอันตราย	58	61	34	27	12	11	1	-	-	-	1	1	-
เครื่องมือแพทย์	266	374	172	202	6	5	1	2	2	-	-	-	-
วัตถุเสพติด	16	15	10	5	1	-	1	-	-	-	-	-	-
สมุนไพร	68	65	38	27	25	17	8	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	29	20	10	10	4	4	-	2	2	-	7	7	-
<b>รวม</b>	<b>1506</b>	<b>1546</b>	<b>874</b>	<b>672</b>	<b>226</b>	<b>135</b>	<b>91</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>6</b>

โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการส่งต่อหน่วยงาน มากกว่า 1 หน่วยงานดำเนินการ จำนวน 295 เรื่อง

หมายเหตุ : \*หน่วยงานร่วม ได้แก่ สบส., กสทช. และ บก.ปคบ.

\*\* อื่นๆ เช่น สคบ., กทม., แพทยสภา, กรมการค้าภายใน เป็นต้น

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน

2.1) ประเด็นร้องเรียนสูงสุด 5 ลำดับ

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. โฆษณาอาหาร -การโฆษณาอาหารเกินจริง ,โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	312
2. โฆษณาเครื่องมือแพทย์ -โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	167
3. โฆษณาเครื่องสำอาง -โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอันเกี่ยวกับเครื่องสำอาง -โฆษณารักษาโรคที่ไม่มีจุดมุ่งหมายเป็นเครื่องสำอาง	117
4. สงสัยคุณภาพอาหาร -พบสิ่งแปลกปลอม ,เสียก่อนวันหมดอายุ ,มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย	89
5. โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ -โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	79

2.2) เรื่องร้องเรียนที่มีการประสงค์เงินสินบนนำจับ เรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. ฉลากอาหาร - ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร	37
2. โฆษณาเครื่องมือแพทย์ - โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	30
3. สงสัยคุณภาพอาหาร - พบสิ่งแปลกปลอม , เสียก่อนวันหมดอายุ , มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย	10
4. โฆษณาอาหาร - การโฆษณาอาหารเกินจริง , โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	3
5. โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ - โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต และ การขออนุญาตอาหาร - ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลย. ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูลย.	2

2.3) ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ/เจ้าหน้าที่\* และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ

กรณีร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
1. บริการ/เจ้าหน้าที่*	
1.1 เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ (Service mind)*	4
1.2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ตรงกัน/ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน*	1
1.3 ช่องทางการให้บริการไม่สะดวก เช่น ระบบโทรศัพท์ที่ติดต่อยาก ไม่มีคนรับโทรศัพท์ เป็นต้น*	3
1.4 การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ**	-
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ไม่โปร่งใส)	-
3. การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ	-
<b>รวม</b>	<b>8</b>

หมายเหตุ - \*เจ้าหน้าที่กองผลิตภัณฑ์

\*\*การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาทิ ปัญหาในกระบวนการรับคำขอการพิจารณาผลิตภัณฑ์และสถานประกอบการ การออกใบสำคัญ การออกใบอนุญาต เอกสารที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาต และการออกหนังสือรับรอง

❖ การให้บริการสอบถามข้อมูล/ตอบข้อหารือ/ร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ (21 พฤษภาคม 2563 – 20 มิถุนายน 2563)

สายด่วน อย.1556	จำนวน Call
กต 1 ร้องเรียน	335
กต 3 สอบถามผลิตภัณฑ์	1,172
กต 4 กรณีเป็นเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	-
<b>รวม</b>	<b>1,507</b>
โทรศัพท์ 02-590-1556, -7354-55	110
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,617</b>

❖ ผลการดำเนินงานตรวจสอบและเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 20 มิถุนายน 2563)

ผลิตภัณฑ์	สื่อ		โทรทัศน์ (ฟรีทีวี/ทีวีดิจิทัล/ cable)	วิทยุ	หนังสือพิมพ์	แผ่น พับ/ ใบปลิว	รวม
	นิตยสาร	อินเทอร์เน็ต					
อาหาร	9	2,804	1,446	1,103		2	5,365
ยา	7	469	188	7		27	698
เครื่องสำอาง	501	5,007	537	15		2,766	8,829
วัตถุอันตราย		162	64				226
เครื่องมือแพทย์	10	768	29	8		5	820
ยาเสพติด		9				11	20
สมุนไพร		25		148		3	176
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>9,244</b>	<b>2,264</b>	<b>1,281</b>		<b>2,817</b>	<b>16,134</b>

❖ ผลดำเนินการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปีงบประมาณ 2563

ผลการดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2563 (1 ต.ค. 62 – 20 มิ.ย. 63)					
	ยา	อาหาร	เครื่องมือ แพทย์	ผลิตภัณฑ์ สมุนไพร	เครื่อง สำอาง	รวม
1. จำนวนคดีที่สั่งระงับโฆษณา + ส่งกลุ่ม น. ดำเนินคดี**	55	487	109	12	139	802
2. จำนวนคดีที่ส่งตำรวจเพื่อ สืบสวนสอบสวน	5	38	3	12	7	65
3. ยุติคดี	3	12	16	0	2	33
4. ส่งต่อหน่วยงานอื่นเพื่อ ดำเนินการเพิ่มเติม	34	85	13	6	123	261
5. จำนวนโฆษณาทางสื่ออีแมร์เก็ต เพลส ที่มีการระงับโฆษณา	251,483 รายการ (ข้อมูลสะสมตั้งแต่ปี 2562)					

หมายเหตุ หน่วยงานดำเนินการ = กอง คบ. + กลุ่ม ส. และ ศรป.

❖ ผลการจับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำผิดด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 20 มิถุนายน 2563)

ผลิตภัณฑ์	สถานที่ (แห่ง)	ของกลาง (ชิ้น)	จำนวนรายการ (รายการ)	มูลค่าของกลาง (บาท)
ยา	15	7,882	131	4,147,240
อาหาร	27	40,340	158	8,035,000
เครื่องสำอาง	28	557,695	266	152,426,800
เครื่องมือแพทย์	9	422,770	29	100,355,000
ยาเสพติด	3	1,144	31	35,000,000
วัตถุอันตราย	2	386	9	2,012,000
<b>รวม</b>	<b>84</b>	<b>1,030,217.00</b>	<b>624</b>	<b>301,976,040.00</b>

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน งานเฝ้าระวังโฆษณา และงานปราบปราม  
ประจำเดือน กรกฎาคม 2563  
โดย ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**❖ ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน**

เรื่องร้องเรียนที่รับระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 20 กรกฎาคม 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 1702 เรื่อง รายละเอียดดังนี้

1) ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพและหน่วยงานดำเนินการ

ผลิตภัณฑ์	จำนวน (เรื่อง)	ส่วนกลาง			ส่วนภูมิภาค			หน่วยงานร่วม*			อื่นๆ**		
		จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง
อาหาร	660	583	284	299	131	61	70	1	1	-	12	6	6
ยา	228	258	127	131	15	10	5	2	2	-	1	1	-
เครื่องสำอาง	331	318	192	126	51	34	17	-	-	-	2	2	-
วัตถุอันตราย	64	54	21	33	12	11	1	-	-	-	1	1	-
เครื่องมือแพทย์	296	443	144	299	6	4	2	2	1	1	-	-	-
วัตถุเสพติด	21	15	9	6	1	-	1	-	-	-	-	-	-
สมุนไพร	73	70	36	34	25	11	14	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	29	20	10	10	4	4	-	2	2	-	7	7	-
<b>รวม</b>	<b>1702</b>	<b>1761</b>	<b>823</b>	<b>938</b>	<b>245</b>	<b>135</b>	<b>110</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>6</b>

โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการส่งต่อหน่วยงาน มากกว่า 1 หน่วยงานดำเนินการ จำนวน 334 เรื่อง

หมายเหตุ : \*หน่วยงานร่วม ได้แก่ สบส., กสทช. และ บก.ปคบ.

\*\* อื่นๆ เช่น สคบ., กทม., แพทยสภา, กรมการค้าภายใน เป็นต้น

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน

2.1) ประเด็นร้องเรียนสูงสุด 5 ลำดับ

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. โฆษณาอาหาร -การโฆษณาอาหารเกินจริง ,โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	380
2. โฆษณาเครื่องมือแพทย์ -โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	192
3. โฆษณาเครื่องสำอาง -โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอันเกี่ยวกับเครื่องสำอาง -โฆษณารักษาโรคที่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเป็นเครื่องสำอาง	129
4. สงสัยคุณภาพอาหาร -พบสิ่งแปลกปลอม ,เสียก่อนวันหมดอายุ ,มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย	98
5. โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ -โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	97

2.2) เรื่องร้องเรียนที่มีการประสงค์เงินสินบนนำจับ เรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. โฆษณาเครื่องมือแพทย์ -โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	49
2. ฉลากอาหาร -ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร	37
3. สงสัยคุณภาพอาหาร -พบสิ่งแปลกปลอม ,เสียก่อนวันหมดอายุ ,มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย	10
4. โฆษณาอาหาร -การโฆษณาอาหารเกินจริง ,โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	3
5. โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ -โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต และ การขออนุญาตอาหาร -ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลย. ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูลย.	2

2.3) ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ/เจ้าหน้าที่\* และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ

กรณีร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
1. บริการ/เจ้าหน้าที่*	
1.1 เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ (Service mind)*	4
1.2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ตรงกัน/ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน*	1
1.3 ช่องทางการให้บริการไม่สะดวก เช่น ระบบโทรศัพท์ที่ติดต่อยาก ไม่มีคนรับโทรศัพท์ เป็นต้น*	3
1.4 การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ**	-
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ไม่โปร่งใส)	-
3. การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ	-
<b>รวม</b>	<b>8</b>

หมายเหตุ - \*เจ้าหน้าที่กองผลิตภัณฑ์

\*\*การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาทิ ปัญหาในกระบวนการรับคำขอการพิจารณาผลิตภัณฑ์และสถานประกอบการ การออกใบสำคัญ การออกใบอนุญาต เอกสารที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาต และการออกหนังสือรับรอง

❖ การให้บริการสอบถามข้อมูล/ตอบข้อหารือ/ร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ (21 มิถุนายน 2563 – 20 กรกฎาคม 2563)

สายด่วน อย.1556	จำนวน Call
กต 1 ร้องเรียน	289
กต 3 สอบถามผลิตภัณฑ์	853
กต 4 กรณีเป็นเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	-
<b>รวม</b>	<b>1,142</b>
โทรศัพท์ 02-590-1556, -7354-55	80
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,222</b>

❖ ผลการดำเนินงานตรวจสอบและเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 20 กรกฎาคม 2563)

ผลิตภัณฑ์	สื่อ	นิตยสาร	อินเทอร์เน็ต	โทรทัศน์ (ฟรีทีวี/ทีวีดิจิทัล/ cable)	วิทยุ	หนังสือพิมพ์	แผ่น พับ/ ใบปลิว	รวม
อาหาร		9	3,195	1,446	1,103	1	2	5,756
ยา		7	489	188	7		27	718
เครื่องสำอาง		501	5,634	537	15		3,155	9,842
วัตถุอันตราย			183	64				247
เครื่องมือแพทย์		10	2,100	29	8		5	2,152
วัตถุเสพติด			15				11	26
สมุนไพร			39		148		4	191
<b>รวม</b>		<b>527</b>	<b>11,655</b>	<b>2,264</b>	<b>1,281</b>	<b>1</b>	<b>3,204</b>	<b>18,932</b>

❖ ผลดำเนินการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปีงบประมาณ 2563

ผลการดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2563 (1 ต.ค. 62 – 20 ก.ค. 63)					
	ยา	อาหาร	เครื่องมือ แพทย์	ผลิตภัณฑ์ สมุนไพร	เครื่อง สำอาง	รวม
1. จำนวนคดีที่สั่งระงับโฆษณา + ส่งกลุ่ม น. ดำเนินคดี**	75	560	109	24	164	932
2. จำนวนคดีที่ส่งตำรวจเพื่อ สืบสวนสอบสวน	5	38	3	12	7	65
3. ยุติคดี	3	12	16	0	2	33
4. ส่งต่อหน่วยงานอื่นเพื่อ ดำเนินการเพิ่มเติม	34	85	13	6	146	284
5. จำนวนโฆษณาทางสื่ออีแมร์เก็ต เพลส ที่มีการระงับโฆษณา	251,498 รายการ (ข้อมูลสะสมตั้งแต่ปี 2562)					

หมายเหตุ หน่วยงานดำเนินการ = กอง คบ. + กลุ่ม ส. และ ศรป.

❖ ผลการจับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำผิดด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 20 กรกฎาคม 2563)

ผลิตภัณฑ์	สถานที่ (แห่ง)	ของกลาง (ชิ้น)	จำนวนรายการ (รายการ)	มูลค่าของกลาง (บาท)
ยา	19	54,681	322	60,997,240
อาหาร	28	46,809	213	8,835,000
เครื่องสำอาง	28	558,481	280	152,426,800
เครื่องมือแพทย์	9	422,770	29	100,355,000
ยาเสพติด	3	1,144	31	35,000,000
วัตถุอันตราย	2	386	9	2,012,000
<b>รวม</b>	<b>89</b>	<b>1,084,271.00</b>	<b>884</b>	<b>359,626,040.00</b>

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน งานเฝ้าระวังโฆษณา และงานปราบปราม  
ประจำเดือน สิงหาคม 2563  
โดย ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**❖ ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน**

เรื่องร้องเรียนที่รับระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 20 สิงหาคม 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 1920 เรื่อง รายละเอียดดังนี้

**1) ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพและหน่วยงานดำเนินการ**

ผลิตภัณฑ์	จำนวน (เรื่อง)	ส่วนกลาง			ส่วนภูมิภาค			หน่วยงานร่วม*			อื่นๆ**		
		จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง
อาหาร	742	657	315	342	146	69	77	1	1	-	13	6	7
ยา	288	317	170	147	18	9	9	2	2	-	1	1	-
เครื่องสำอาง	363	349	208	141	58	38	20	-	-	-	2	2	-
วัตถุอันตราย	68	57	22	35	13	8	5	-	-	-	1	1	-
เครื่องมือแพทย์	320	472	157	315	7	4	3	2	1	1	-	-	-
วัตถุเสพติด	24	24	19	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สมุนไพร	81	75	38	37	28	11	17	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	34	24	13	11	4	3	1	2	2	-	8	7	1
<b>รวม</b>	<b>1920</b>	<b>1975</b>	<b>942</b>	<b>1033</b>	<b>274</b>	<b>142</b>	<b>132</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>8</b>

โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการส่งต่อหน่วยงาน มากกว่า 1 หน่วยงานดำเนินการ จำนวน 361 เรื่อง  
หมายเหตุ : \*หน่วยงานร่วม ได้แก่ สบส., กสทช. และ บก.ปคบ.

\*\* อื่นๆ เช่น สคบ., กทม., แพทยสภา, กรมการค้าภายใน เป็นต้น

**2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน**

**2.1) ประเด็นร้องเรียนสูงสุด 5 ลำดับ**

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1.โฆษณาอาหาร -การโฆษณาอาหารเกินจริง ,โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	429
2.โฆษณาเครื่องมือแพทย์ -โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	208
3.โฆษณาเครื่องสำอาง -โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอันเกี่ยวกับเครื่องสำอาง -โฆษณารักษาโรคที่ไม่มีจุดมุ่งหมายเป็นเครื่องสำอาง	141
4.โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ -โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	126
5.สงสัยคุณภาพอาหาร -พบสิ่งแปลกปลอม ,เสียก่อนวันหมดอายุ ,มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย	108

2.2) เรื่องร้องเรียนที่มีการประสงค์เงินสินบนนำจับ เรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. โฆษณาเครื่องมือแพทย์ -โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	49
2. ฉลากอาหาร -ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร	37
3. สงสัยคุณภาพอาหาร -พบสิ่งแปลกปลอม ,เสียก่อนวันหมดอายุ ,มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย	10
4. โฆษณาอาหาร -การโฆษณาอาหารเกินจริง ,โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	3
5. โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ -โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต และ การขออนุญาตอาหาร -ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลย. ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูลย.	2

2.3) ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ/เจ้าหน้าที่\* และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ

กรณีร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
1. บริการ/เจ้าหน้าที่*	
1.1 เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ (Service mind)*	7
1.2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ตรงกัน/ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน*	2
1.3 ช่องทางการให้บริการไม่สะดวก เช่น ระบบโทรศัพท์ที่ติดต่อยาก ไม่มีคนรับโทรศัพท์ เป็นต้น*	3
1.4 การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ**	-
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ไม่โปร่งใส)	-
3. การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ	-
<b>รวม</b>	<b>12</b>

หมายเหตุ - \*เจ้าหน้าที่กองผลิตภัณฑ์

\*\*การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาทิ ปัญหาในกระบวนการรับคำขอการพิจารณาผลิตภัณฑ์และสถานประกอบการ การออกใบสำคัญ การออกใบอนุญาต เอกสารที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาต และการออกหนังสือรับรอง

❖ การให้บริการสอบถามข้อมูล/ตอบข้อหารือ/ร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ (21 กรกฎาคม 2563 – 20 สิงหาคม 2563)

สายด่วน อย.1556	จำนวน Call
กต 1 ร้องเรียน	282
กต 3 สอบถามผลิตภัณฑ์	877
กต 4 กรณีเป็นเจ้าหน้าที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	-
<b>รวม</b>	<b>1,159</b>
โทรศัพท์ 02-590-1556, -7354-55	110
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,269</b>

❖ ผลการดำเนินงานตรวจสอบและเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 20 สิงหาคม 2563)

สื่อ	นิตยสาร	อินเทอร์เน็ต	โทรทัศน์	วิทยุ	หนังสือพิมพ์	แผ่น	รวม
------	---------	--------------	----------	-------	--------------	------	-----



ผลิตภัณฑ์			(พีซีทีวี/ทีวีดิจิตอล/ cable)			พับ/ ใบปลิว	
อาหาร	9	3,543	1,467	1,105	1	2	6,127
ยา	7	571	188	7		27	803
เครื่องสำอาง	501	5,908	787	15		3,433	10,644
วัตถุอันตราย		204	64				268
เครื่องมือแพทย์	10	2,134	29	8		5	2,186
วัตถุเสพติด		41				11	52
สมุนไพร		48		149		4	201
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>12,449</b>	<b>2,535</b>	<b>1,287</b>	<b>1</b>	<b>3,482</b>	<b>20,281</b>

❖ ผลดำเนินการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปีงบประมาณ 2563

ผลการดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2563 (1 ต.ค. 62 – 20 ส.ค. 63)					
	ยา	อาหาร	เครื่องมือ แพทย์	ผลิตภัณฑ์ สมุนไพร	เครื่อง สำอาง	รวม
1. จำนวนคดีที่ส่งระงับโฆษณา + ส่งกลุ่ม น. ดำเนินคดี**	86	598	114	26	164	988
2. จำนวนคดีที่ส่งตำรวจเพื่อ สืบสวนสอบสวน	7	46	3	26	8	90
3. ยุติคดี	3	12	16	0	3	34
4. ส่งต่อหน่วยงานอื่นเพื่อ ดำเนินการเพิ่มเติม	35	90	14	6	165	310
5. จำนวนโฆษณาทางสื่ออีแมร์เก็ต เพลส ที่มีการระงับโฆษณา	251,715 รายการ (ข้อมูลสะสมตั้งแต่ปี 2562)					

หมายเหตุ หน่วยงานดำเนินการ = กอง คบ. + กลุ่ม ส. และ ศรป.

❖ ผลการจับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำผิดด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 20 สิงหาคม 2563)

ผลิตภัณฑ์	สถานที่ (แห่ง)	ของกลาง (ชิ้น)	จำนวนรายการ (รายการ)	มูลค่าของกลาง (บาท)
ยา	21	54,709	323	55,947,740
อาหาร	29	46,809	213	8,838,000
เครื่องสำอาง	29	558,481	293	152,926,800
เครื่องมือแพทย์	9	422,770	29	100,355,000
ยาเสพติด	3	1,144	31	35,000,000
วัตถุอันตราย	2	386	9	2,012,000
<b>รวม</b>	<b>93</b>	<b>1,084,299.00</b>	<b>898</b>	<b>355,079,540.00</b>

**สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน งานเฝ้าระวังโฆษณา และงานปราบปราม  
ประจำเดือน กันยายน 2563  
โดย ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**❖ ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน**

เรื่องร้องเรียนที่รับระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 2,249 เรื่อง รายละเอียดดังนี้

1) ผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพและหน่วยงานดำเนินการ

ผลิตภัณฑ์	จำนวน (เรื่อง)	ส่วนกลาง			ส่วนภูมิภาค			หน่วยงานร่วม*			อื่นๆ**		
		จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง	จำนวน	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยุติเรื่อง
อาหาร	886	793	402	391	160	68	92	1	1	-	14	6	8
ยา	351	381	204	177	25	15	10	2	1	1	1	1	-
เครื่องสำอาง	412	397	227	170	62	37	25	-	-	-	3	3	-
วัตถุอันตราย	75	64	24	40	14	4	10	-	-	-	1	1	-
เครื่องมือแพทย์	361	519	168	351	8	4	4	2	1	1	-	-	-
วัตถุเสพติด	32	32	27	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-
สมุนไพร	93	87	47	46	31	9	22	-	-	-	-	-	-
อื่นๆ	38	27	11	16	4	2	2	2	2	-	9	7	2
<b>รวม</b>	<b>2249</b>	<b>2300</b>	<b>1110</b>	<b>1196</b>	<b>304</b>	<b>139</b>	<b>165</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>18</b>	<b>10</b>

โดยมีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีการส่งต่อหน่วยงาน มากกว่า 1 หน่วยงานดำเนินการ จำนวน 390 เรื่อง

หมายเหตุ : \*หน่วยงานร่วม ได้แก่ สบส., กสทช. และ บก.ปคบ.

\*\* อื่นๆ เช่น สคบ., กทม., แพทยสภา, กรมการค้าภายใน เป็นต้น

2) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน

2.1) ประเด็นร้องเรียนสูงสุด 5 ลำดับ

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. โฆษณาอาหาร -การโฆษณาอาหารเกินจริง ,โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	512
2. โฆษณาเครื่องมือแพทย์ -โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	243
3. โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ -โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	213
4. โฆษณาเครื่องสำอาง -โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอันเกี่ยวกับเครื่องสำอาง -โฆษณารักษาโรคที่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเป็นเครื่องสำอาง	146
5. การขออนุญาตอาหาร -เลขสารบบได้รับอนุญาตหรือไม่ , ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูล	127

2.2) เรื่องร้องเรียนที่มีการประสงค์เงินสินบนนำจับ เรียงลำดับได้ดังนี้

ประเด็นร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)
1. โฆษณาเครื่องมือแพทย์ -โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่	49
2. ฉลากอาหาร -ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร	47
3. สงสัยคุณภาพอาหาร -พบสิ่งแปลกปลอม ,เสียก่อนวันหมดอายุ ,มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย	10
4. โฆษณาอาหาร -การโฆษณาอาหารเกินจริง ,โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต	3
5. โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ -โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต และ การขออนุญาตอาหาร -ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลย. ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูลย.	2

2.3) ร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ/เจ้าหน้าที่\* และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ

กรณีร้องเรียน	จำนวน (ครั้ง)
1. บริการ/เจ้าหน้าที่*	
1.1 เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ (Service mind)*	8
1.2 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน/ไม่ตรงกัน/ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน*	2
1.3 ช่องทางการให้บริการไม่สะดวก เช่น ระบบโทรศัพท์ที่ติดต่อยาก ไม่มีคนรับโทรศัพท์ เป็นต้น*	3
1.4 การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ**	-
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ไม่โปร่งใส)	-
3. การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ	-
<b>รวม</b>	<b>13</b>

หมายเหตุ - \*เจ้าหน้าที่กองผลิตภัณฑ์

\*\*การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาทิ ปัญหาในกระบวนการรับคำขอการพิจารณาผลิตภัณฑ์และสถานประกอบการ การออกใบสำคัญ การออกใบอนุญาต เอกสารที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาต และการออกหนังสือรับรอง

❖ การให้บริการสอบถามข้อมูล/ตอบข้อหารือ/ร้องเรียนผ่านระบบโทรศัพท์ (21 สิงหาคม 2563 – 30 กันยายน 2563)

สายด่วน อย.1556	จำนวน Call
กต 1 ร้องเรียน (ศรป.)	433
กต 3 สอบถามผลิตภัณฑ์ (สนบ.)	1,231
<b>รวม</b>	<b>1,664</b>
โทรศัพท์ 02-590-1556, -7354-55	150
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>1,814</b>

❖ ผลการดำเนินงานตรวจสอบและเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

ผลิตภัณฑ์	สื่อ		โทรทัศน์ (ฟรีทีวี/ทีวีดิจิทัล/ cable)	วิทยุ	หนังสือพิมพ์	แผ่น พับ/ ใบปลิว	รวม
	นิตยสาร	อินเทอร์เน็ต					
อาหาร	9	3,794	1,474	1,114	1	2	6,394
ยา	7	654	189	11		27	888
เครื่องสำอาง	501	6,146	787	15		3,559	11,008
วัตถุอันตราย		204	64				268
เครื่องมือแพทย์	10	2,208	29	8		5	2,260
วัตถุเสพติด		67				11	78
สมุนไพร		51		150		5	206
<b>รวม</b>	<b>527</b>	<b>13,124</b>	<b>2,543</b>	<b>1,298</b>	<b>1</b>	<b>3,609</b>	<b>21,102</b>

❖ ผลดำเนินการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ปีงบประมาณ 2563

ผลการดำเนินการ	ปีงบประมาณ 2563 (1 ต.ค. 62 – 30 ก.ย. 63)						รวม
	ยา	อาหาร	เครื่องมือ แพทย์	ผลิตภัณฑ์ สมุนไพร	เครื่อง สำอาง	วัตถุเสพ ติด	
1. จำนวนคดีที่ส่งระงับโฆษณา + ส่งกลุ่ม น. ดำเนินคดี**	128	657	163	32	169		1,149
2. จำนวนคดีที่ส่งตำรวจเพื่อ สืบสวนสอบสวน	7	68	3	32	10	27	147
3. ยุติคดี	9	13	17	0	3		42
4. ส่งต่อหน่วยงานอื่นเพื่อ ดำเนินการเพิ่มเติม	39	105	21	6	232		403
5. จำนวนโฆษณาทางสื่ออีแมร์เก็ต เพลส ที่มีการระงับโฆษณา	252,708 รายการ (ข้อมูลสะสมตั้งแต่ปี 2562)						

หมายเหตุ หน่วยงานดำเนินการ = กอง คบ. + กลุ่ม ส. และ ศรป.

❖ ผลการจับกุมและดำเนินคดีผู้กระทำผิดด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

ผลิตภัณฑ์	สถานที่ (แห่ง)	ของกลาง (ชิ้น)	จำนวนรายการ (รายการ)	มูลค่าของกลาง (บาท)
ยา	28	64,955	468	56,260,740
อาหาร	33	57,956	275	10,103,000
เครื่องสำอาง	30	561,145	277	152,928,800
เครื่องมือแพทย์	10	1,371,770	43	110,355,000
ยาเสพติด	3	1,144	31	35,000,000
วัตถุอันตราย	2	386	9	2,012,000
<b>รวม</b>	<b>106</b>	<b>2,057,356.00</b>	<b>1103</b>	<b>366,659,540.00</b>