

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ 2561 (1 ต.ค.60 - 30 ก.ย.61) มีเรื่องร้องเรียนเข้ามารวมทั้งสิ้น 2,555 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับอาหาร สูงถึงร้อยละ 50.08 โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนเข้ามามาก คือ การโฆษณาอาหารเกินจริง / โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต, การโฆษณาขายยาเกินจริง / การโฆษณาขายยาโดยไม่ได้รับอนุญาต / การโฆษณาขายยาทางอินเทอร์เน็ต, การโฆษณาเครื่องสำอางเกินจริง / การโฆษณาผิดวัตถุประสงค์การเป็นเครื่องสำอาง, การร้องเรียนฉลากอาหาร ไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ / ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร / เลขสารบบอาหารปลอม, การร้องเรียนคุณภาพอาหาร / พบสิ่งแปลกปลอม / เสียก่อนวันหมดอายุ / มีสารปนเปื้อนส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย เป็นต้น

ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 51 รองลงมาคือ สายด้วย อย. 1556 ร้อยละ 19.88, จดหมาย/หนังสือ ร้อยละ 13.19, มาเอง ร้อยละ 9.63, โทรศัพท์หมายเลข 0 2590 1556, 0 2590 7354 และ 0 2590 7410 ร้อยละ 5.75 และตู้ ปณ. 1556 ร้อยละ 0.55 ตามลำดับ

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2561

| เรื่องที่ร้องเรียน | เดือน | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | ตค | พย | ธค | มค | กพ | มีค | เมย | พค | มิย | กค | สค | กย | รวม |
| ยา | 38 | 22 | 39 | 54 | 52 | 57 | 34 | 40 | 45 | 50 | 44 | 53 | 528 |
| อาหาร | 50 | 85 | 89 | 80 | 59 | 101 | 89 | 149 | 239 | 189 | 52 | 98 | 1280 |
| เครื่องสำอาง | 17 | 21 | 20 | 24 | 33 | 47 | 42 | 52 | 104 | 52 | 29 | 32 | 473 |
| วัตถุอันตราย | 2 | 8 | 5 | 1 | 7 | 18 | 4 | 0 | 7 | 1 | 11 | 8 | 72 |
| เครื่องมือแพทย์ | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 19 | 19 | 8 | 8 | 7 | 75 |
| ยาเสพติด | 2 | 8 | 3 | 1 | 6 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 31 |
| อื่นๆ | 5 | 10 | 5 | 12 | 8 | 5 | 6 | 6 | 12 | 11 | 6 | 10 | 96 |
| รวม | 116 | 156 | 164 | 175 | 166 | 232 | 179 | 267 | 427 | 312 | 150 | 211 | 2,555 |

| ช่องทางการร้องเรียน | เดือน | | | | | | | | | | | | |
|---------------------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | ตค | พย | ธค | มค | กพ | มีค | เมย | พค | มิย | กค | สค | กย | รวม |
| สายด่วน อย. 1556 | 29 | 20 | 38 | 37 | 35 | 56 | 35 | 81 | 79 | 26 | 23 | 49 | 508 |
| จดหมาย/หนังสือ | 19 | 38 | 20 | 42 | 41 | 18 | 18 | 21 | 45 | 25 | 27 | 23 | 337 |
| โทรศัพท์ | 6 | 6 | 4 | 9 | 9 | 18 | 20 | 20 | 8 | 5 | 7 | 35 | 147 |
| อินเทอร์เน็ต | 53 | 72 | 87 | 64 | 65 | 108 | 90 | 104 | 266 | 246 | 79 | 69 | 1303 |
| มาเอง | 8 | 19 | 14 | 23 | 15 | 32 | 16 | 41 | 29 | 9 | 13 | 27 | 246 |
| ตู้ ปณ. 1556 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 7 | 14 |
| รวม | 116 | 156 | 165 | 175 | 166 | 232 | 179 | 267 | 427 | 312 | 150 | 210 | 2,555 |

ที่ผ่านมา จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนพบว่าประเด็นที่ผู้บริโภคมีการร้องเรียนเข้ามามากเป็น 10 ลำดับแรก มีรายละเอียดดังนี้
การวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน (1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561)
 ปีงบประมาณ 2561 ประเด็นที่มีการร้องเรียนสูง 10 ลำดับแรก ได้แก่

| ลำดับ | กรณีร้องเรียน | ปีงบประมาณ | รายละเอียด |
|-------|------------------------|------------------|---|
| | | 61 (จน.ครึ่ง) | |
| 1 | โฆษณาอาหาร | 717 | โฆษณาเกินจริง โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่ |
| 2 | สงสัยคุณภาพอาหาร | 276 | พบสิ่งแปลกปลอม เสียก่อนวันหมดอายุ มีสารปนเปื้อนส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย |
| 3 | โฆษณาขายยาทางเว็บไซต์ | 274 | โฆษณาเกินจริง โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่ |
| 4 | โฆษณาเครื่องสำอาง | 254 | โฆษณาเกินจริง โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดใน สาระสำคัญอันเกี่ยวกับเครื่องสำอาง โฆษณารักษา โรคที่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเป็นเครื่องสำอาง |
| 5 | ฉลากอาหาร ¹ | 216 | ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร |
| 6 | ฉลากเครื่องสำอาง | 93 | ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขจดแจ้ง |
| 7 | การขายยา ² | 78 | ขายยาโดยไม่ขออนุญาต ขายยาโดยไม่มีเภสัชกร ขายยาหมดอายุ ยาชุด |
| 8 | ฉลากยา | 74 | ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีทะเบียนยา |
| 9 | โฆษณาเครื่องมือแพทย์ | 71 | โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่ |
| 10 | ฉลากวัตถุอันตราย | 38 | ฉลากได้รับอนุญาตหรือไม่ |

¹ ฉลากอาหาร หมายถึง ฉลากอาหารทุกประเภท ยกเว้น น้ำดื่ม

² การขายยา หมายถึง การขายยาของร้านขายยา รวมทั้ง การขายยาของแผงขายสมุนไพร รถเร่ ร้านชำ มินิมาร์ท และห้างสรรพสินค้า ด้วย

การร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ/เจ้าหน้าที่ และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ (1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561)

| กรณีร้องเรียน | จำนวน (ครั้ง) |
|--|---------------|
| 1. บริการ/เจ้าหน้าที่ | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ/ไม่เต็มใจให้บริการ | 13 |
| 1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ไม่โปร่งใส) | 1 |
| 1.3 ระบบโทรศัพท์ติดต่อยาก | 14 |
| 1.4 ตาม พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ พ.ศ.2558 | 13 |
| 1.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานล่าช้า/ไม่มีมาตรฐาน | 3 |
| รวม | 44 |
| 2. การจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ | - |

หมายเหตุ - พรบ.อำนวยการความสะดวกฯ หมายถึง กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน ให้ข้อมูลไม่ตรงกัน ให้บริการล่าช้า ไม่ได้รับความสะดวกในการให้บริการ 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

สถิติการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ (กรม)
(1 ตุลาคม 2560 – 20 กันยายน 2561)

ประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพ

| รายการ | ยา | อาหาร | เครื่องสำอาง | วัตถุอันตราย | เครื่องมือแพทย์ | วัตถุเสพติด | รวม |
|-------------------------|--------|--------|--------------|--------------|-----------------|-------------|--------|
| เป้าหมายปีงบประมาณ 2561 | 3,287 | 7,673 | 8,650 | 173 | 87 | 130 | 20,000 |
| เฝ้าระวังโฆษณาฯได้ | 3,655 | 8,360 | 9,031 | 231 | 88 | 80 | 21,445 |
| คิดเป็น% | 111.20 | 108.95 | 104.40 | 133.53 | 101.15 | 61.54 | 107.23 |

ประเภทสื่อ

| รายการ | นิตยสาร | อินเทอร์เน็ต | โทรทัศน์ ดาวเทียม/เคเบิล | นสพ | วิทยุ | แผ่นพับ/ ใบปลิว | รวม |
|-----------------|---------|--------------|-----------------------------|-----|-------|--------------------|--------|
| อาหาร | 444 | 1,731 | 4,275 | - | 1,854 | 56 | 8,360 |
| ยา | 74 | 339 | 1,638 | - | 1,601 | 3 | 3,655 |
| เครื่องสำอาง | 427 | 1,905 | 285 | - | 998 | 5,416 | 9,031 |
| เครื่องมือแพทย์ | 5 | 35 | 1 | - | 47 | - | 88 |
| วัตถุอันตราย | - | 231 | - | - | - | - | 231 |
| วัตถุเสพติด | - | 30 | - | - | - | 50 | 80 |
| รวม | 950 | 4,271 | 6,199 | 0 | 4,500 | 5,525 | 21,445 |

จากที่ ศรป. เฝ้าระวังโฆษณาทั้งหมด 21,445 เรื่อง พบการฝ่าฝืนกฎหมายโฆษณาฯ แยกเป็นประเภทผลิตภัณฑ์และสื่อ ดังนี้

| รายการ | นิตยสาร | อินเทอร์เน็ต | โทรทัศน์ ดาวเทียม/เคเบิล | นสพ | วิทยุ | แผ่นพับ/ ใบปลิว | รวม |
|-----------------|---------|--------------|-----------------------------|-----|-------|--------------------|-------|
| อาหาร | - | 984 | 407 | - | 964 | 5 | 2,360 |
| ยา | - | 301 | 16 | - | 1,040 | 2 | 1,359 |
| เครื่องสำอาง | 42 | 27 | 60 | - | 345 | - | 474 |
| เครื่องมือแพทย์ | - | 29 | 1 | - | 22 | 1 | 53 |
| วัตถุอันตราย | - | - | - | - | - | - | 0 |
| วัตถุเสพติด | - | 30 | 0 | - | 0 | 0 | 30 |
| รวม | 42 | 1,371 | 484 | 0 | 2,371 | 8 | 4,276 |