

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ 2564 (1 ต.ค.63 - 30 ก.ย.64) มีเรื่องร้องเรียนเข้ามารวมทั้งสิ้น 4,070 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับอาหาร สูงถึงร้อยละ 50.57 โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนเข้ามามาก คือ การโฆษณาอาหารเกินจริง / โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต, การร้องเรียนฉลากอาหาร ไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ / ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร / เลขสารบบอาหารปลอม, การจำหน่ายยาทางเว็บไซต์โดยไม่ได้รับอนุญาต, โฆษณาเครื่องมือแพทย์เกินจริง / โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต,, การโฆษณาเครื่องสำอางผิดวัตถุประสงค์การเป็น เครื่องสำอาง/โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอันเกี่ยวกับเครื่องสำอาง/โฆษณารักษาโรคที่ไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเป็น เครื่องสำอาง, การขออนุญาตอาหาร/ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลอย./ ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูล อย., โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพรเกินจริง / โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต, การขออนุญาตเครื่องสำอาง/ชื่อผลิตภัณฑ์ ไม่ตรงกับฐานข้อมูลอย./ ไม่พบเลขที่ใบรับจดทะเบียนในฐานข้อมูล อย., การร้องเรียนคุณภาพอาหาร / พบสิ่งแปลกปลอม / เสียก่อนวันหมดอายุ / มีสารปนเปื้อน ส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย และขายยาโดยไม่ขออนุญาต /ขายยาโดยไม่มีเภสัชกร/ขายยาหมดอายุ/ยาชุด/ยาแก้ไอ ให้เด็กวัยรุ่น / เป็นต้น

ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 66.57 รองลงมาคือ มาเอง ร้อยละ 21.23, จดหมาย/หนังสือ ร้อยละ 9.58, สายด่วน อย. 1556 ร้อยละ 2.53 และ โทรศัพท์หมายเลข 0 2590 1556, และ 0 2590 7410 ร้อยละ 0.15 ตามลำดับ

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2564

เรื่องที่ร้องเรียน	เดือน												
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	รวม
ยา	36	26	42	44	29	78	33	81	49	53	65	49	585
อาหาร	120	100	141	258	188	273	258	173	231	122	114	79	2057
เครื่องสำอาง	25	19	36	51	31	58	22	36	74	34	52	57	495
วัตถุอันตราย	5	8	5	3	8	4	7	9	29	2	4	8	92
เครื่องมือแพทย์	15	36	21	46	13	13	26	45	42	83	66	76	482
วัตถุเสพติด	3	5	3	4	3	3	10	6	4	2	2	6	51
สมุนไพร	1	10	21	13	12	30	25	18	17	32	78	25	282
อื่นๆ	3	0	2	1	2	2	4	5	0	0	4	3	26
รวม	208	204	271	420	286	461	385	373	446	328	385	303	4,070

ช่องทางการร้องเรียน	เดือน												
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	รวม
สายด่วน อย. 1556	6	13	9	17	8	8	6	5	11	7	9	4	103
จดหมาย/หนังสือ	13	42	23	46	13	24	21	62	67	32	14	33	390
โทรศัพท์	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	6
อินเทอร์เน็ต	141	93	210	242	228	288	206	283	212	231	336	237	2707
มาเอง	48	55	28	114	36	140	152	22	156	58	26	29	864
รวม	208	204	271	420	286	461	385	373	446	328	385	303	4,070

การวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

ปีงบประมาณ 2564 ประเด็นที่มีการร้องเรียนสูง 10 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับ	กรณีร้องเรียน	ปีงบประมาณ	รายละเอียด
		64 (จน.ครึ่ง)	
1	โฆษณาอาหาร	1073	โฆษณาเกินจริง โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
2	ฉลากอาหาร	548	ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร
3	โฆษณาการจำหน่ายยาทางเว็บไซต์	450	โฆษณาโดยได้รับอนุญาตหรือไม่
4	โฆษณาเครื่องมือแพทย์	412	โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
5	โฆษณาเครื่องสำอาง	294	โฆษณาโดยทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญอัน เกี่ยวกับเครื่องสำอาง โฆษณารักษาโรคที่ไม่ได้มี จุดมุ่งหมายเป็น เครื่องสำอาง
6	การขออนุญาตอาหาร	283	ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลอย. ไม่พบเลขสารบบอาหารในฐานข้อมูลอย.
7	โฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพร	199	โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
8	การขออนุญาตเครื่องสำอาง	120	ชื่อผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับฐานข้อมูลอย. ไม่พบเลขที่ใบรับจดแจ้งในฐานข้อมูลอย.
9	สงสัยคุณภาพอาหาร	100	พบสิ่งแปลกปลอม เสียก่อนวันหมดอายุ มีสารปนเปื้อนส่งผลกระทบต่อร่างกาย เช่น รับประทานแล้วท้องเสีย
10	การขายยา ¹	80	ขายยาโดยไม่มีเภสัชกร ขายยาหมดอายุ/ยาชุด ขายยาแก้ไอให้เด็กวัยรุ้น

นอกจากนี้ยังมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผ่านช่องทางร้องเรียน ประมาณ 10,000 – 20,000 ราย/ปี โดยส่วนมากเป็นการสอบถามเกี่ยวกับ

1. การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น การขอขึ้นทะเบียน อาหาร ยา การจดแจ้งเครื่องสำอาง การขออนุญาตนำเข้าอาหาร เป็นต้น และการขอให้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เลขสารบบอาหาร (เลข อย.) / เลขทะเบียนตำรับยา / เลขที่จดแจ้งเครื่องสำอาง ถูกต้องหรือไม่ เป็นต้น
2. การสอบถามหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่น (อาทิ สคบ. ประกันสังคม กทม. ฯลฯ) และการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานภายใน (อาทิ สำนักยา อาหาร เครื่องสำอาง ฯลฯ) เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีสอบถาม/ติดตามเรื่อง เป็นต้น

¹ การขายยา หมายถึง การขายยาของร้านขายยา รวมทั้ง การขายยาของแผงขายสมุนไพร รถเร่ ร้านชำ มินิมาร์ท และห้างสรรพสินค้า ด้วย

การร้องเรียนเกี่ยวกับบริการ/เจ้าหน้าที่ และการจัดซื้อจัดจ้างของสำนักงานฯ (1 ตุลาคม 2563 – 30 กันยายน 2564)

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

หมายเหตุ - *เจ้าหน้าที่กองผลิตภัณฑ์

**การให้บริการด้านการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาทิ ปัญหาในกระบวนการรับคำขอการพิจารณาผลิตภัณฑ์และสถานประกอบการ การออกไปสำคัญ การออกไปอนุญาต เอกสารที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาต และการออกหนังสือรับรอง

นอกจากนี้ยังมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผ่านช่องทางร้องเรียน ประมาณ 10,000 – 20,000 ราย/ปี โดยส่วนมากเป็นการสอบถามเกี่ยวกับ

1. การประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น การขอขึ้นทะเบียน อาหาร ยา การจดแจ้งเครื่องสำอาง การขออนุญาตนำเข้าอาหาร เป็นต้น และการขอให้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เลขสารบบอาหาร (เลข อย.) / เลขทะเบียนตำรับยา / เลขที่จดแจ้งเครื่องสำอาง ถูกต้องหรือไม่ เป็นต้น
2. การสอบถามหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานอื่น (อาทิ สคบ. ประกันสังคม กทม. ฯลฯ) และการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานภายใน (อาทิ สำนักยา อาหาร เครื่องสำอาง ฯลฯ) เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่กรณีสอบถาม/ติดตามเรื่อง เป็นต้น