

คู่มือและแนวทางการปฏิบัติงาน

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค

ปี ๒๕๖๓

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

(คู่มือ)

แนวทางปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคของหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ

การปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ของหน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ซึ่งประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สสอ.) โรงพยาบาลชุมชน (รพช.) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และเครือข่าย คบส. ควรยึดแนวทางปฏิบัติงานที่อยู่ภายใต้บริบทที่สำคัญ 5 ประการ อันเป็นหัวใจของการส่งเสริมสุขภาพ ได้แก่ 1) การเข้าถึงบริการ 2) การดูแลต่อเนื่อง 3) การดูแลแบบองค์รวมและการผสมผสาน 4) การประสานบริการ 5) ยึดชุมชนเป็นฐาน โดยมีกระบวนการทำงานที่สำคัญคือการทำงานเชิงรุก โดยการเผยแพร่ความรู้ที่ถูกต้อง และจำเป็นเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพต่างๆ มีการจัดกระบวนการเชื่อมโยง เพื่อให้ภาคีเครือข่าย ตลอดจนประชาชนในชุมชนมีความเข้มแข็ง และมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังความเสี่ยงให้กับตนเอง ครอบครัว ไปจนถึงชุมชน

ในส่วนของการดำเนินมาตรการทางกฎหมายนั้น จะใช้กรณีที่เป็นเร่งด่วนและเกิดผลเสียหายรุนแรง ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่ระดับตำบลและหมู่บ้าน ควรมีการประสานความร่วมมือและส่งต่อข้อมูลไปยังพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอและจังหวัด ซึ่งมีความพร้อมในการบังคับใช้กฎหมายมากกว่า โดยสรุปแนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล
2. การตรวจสอบ เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ
3. การตรวจสอบ เฝ้าระวังรถเร่
4. การตรวจสอบ เฝ้าระวังการโฆษณา
5. การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน
6. การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภค
7. การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ
8. การนิเทศงาน คบส. ระดับตำบล

5.1. การพัฒนาระบบฐานข้อมูล

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติหน้าที่จำเป็นต้องมีการจัดทำและพัฒนาข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้วางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามเฝ้าระวัง ป้องกัน มิให้เกิดปัญหาต่อผู้บริโภคในอนาคต โดยแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อการพัฒนาฐานข้อมูล มีดังนี้

1. สำรวจ รวบรวม และจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ดังนี้

1.1 ข้อมูลสถานประกอบการในชุมชน เช่น สถานที่ผลิตอาหาร ร้านขายยา สถานพยาบาล สถานิวิทย์ชุมชนร้านขายของชำ ตลาดนัด รถเร่ ฯลฯ

1.2 ข้อมูลภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่ายครู เครือข่ายอัย. น้อย เครือข่ายอสม. เครือข่ายสื่อมวลชน ฯลฯ

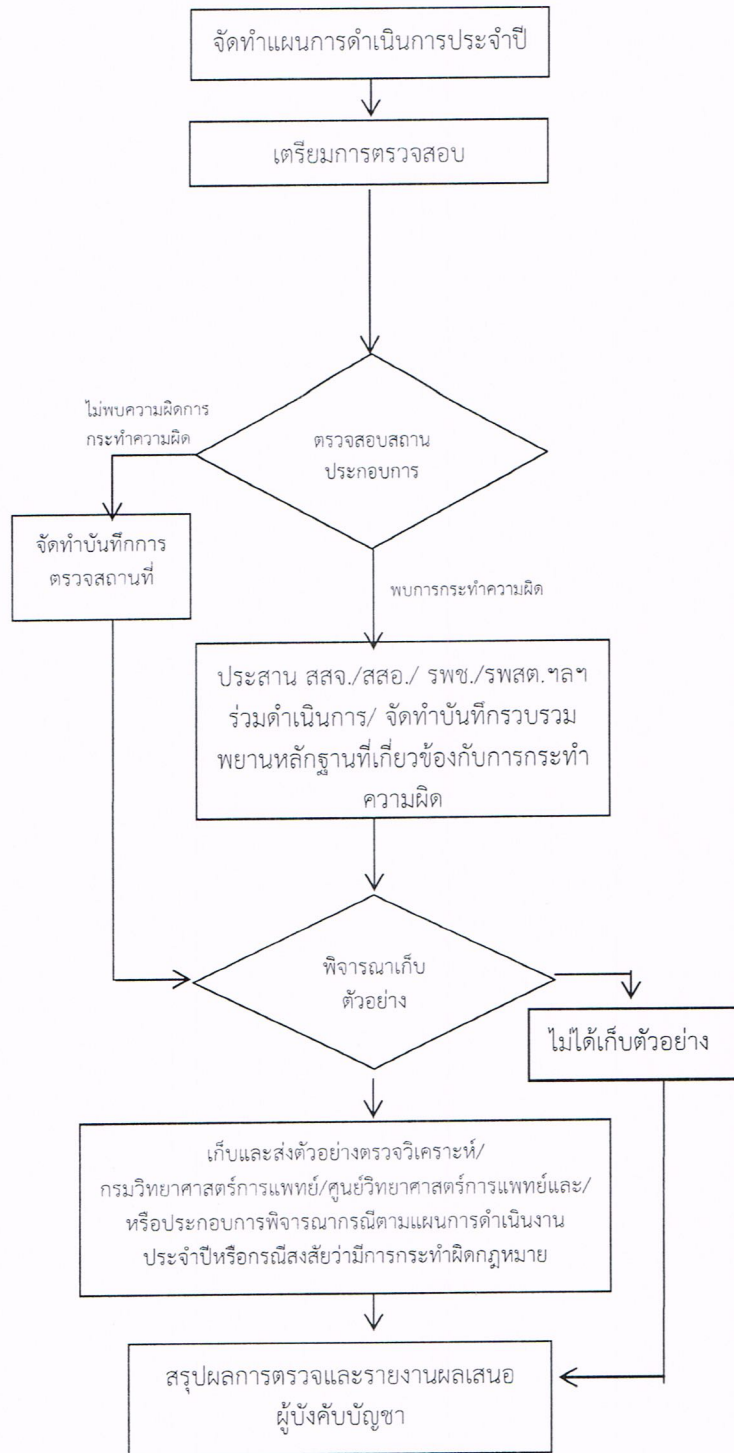
- 1.3 ข้อมูลที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ของหน่วยงานราชการและบุคคลที่ติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้อง
- 1.4 ข้อมูลอื่น ๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงาน เช่น แหล่งหออกระจายข่าว วิทยุชุมชน ผู้นำในชุมชน ฯลฯ
2. วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูล โดยพิจารณาแนวโน้มของการเกิดปัญหาด้านการคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่
3. รวบรวมหรือศึกษาข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน และสรุปข้อมูลเพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนดำเนินงานต่อไป
4. จัดระบบในการรวบรวมข้อมูลด้านวิชาการ หรือหาช่องทางในการเชื่อมโยงข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อให้ง่ายแก่การค้นคว้า หรือใช้อ้างอิง

5.2 การตรวจสอบ เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อให้ทราบปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน หน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ จำเป็นต้องมีการลงพื้นที่ในชุมชน ตลอดจนการเยี่ยมบ้าน เพื่อสำรวจสภาพปัญหา และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ให้เห็นสถานการณ์ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชนในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาการบริโภคยาชุด ยาสแตียรอยด์ การบริโภคอาหารที่มีสารปนเปื้อนอันตรายขายตรงโดยโอ้ววดสรรพคุณเกินจริง เป็นต้น โดยตัวอย่างของกิจกรรม ได้แก่

- การตรวจสอบสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
 - การตรวจแนะนำร้านค้า เพื่อสำรวจผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีการจำหน่ายในชุมชน ตรวจสอบฉลาก หรือเอกสารสิ่งพิมพ์โฆษณาที่ไม่ถูกต้อง
 - การตรวจเฝ้าระวังรถเร่ จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้อง
 - การทดสอบสารปนเปื้อนด้วยชุดทดสอบเบื้องต้น
 - การสำรวจปัญหาการใช้ยาในชุมชน
 - การเยี่ยมบ้านเพื่อสำรวจพฤติกรรมการใช้ยา ตลอดจนผลิตภัณฑ์สุขภาพในผู้ป่วยและครอบครัว ฯลฯ
- ผลจากการตรวจสอบและเฝ้าระวังในพื้นที่ จะทำให้สามารถค้นหาความเสี่ยง หรือโอกาสที่จะเกิดเป็นปัญหาหรือเกิดปัญหาขึ้นแล้ว จากนั้นนำความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์เพื่อการจัดการความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยพิจารณาจากขนาดของปัญหา ความรุนแรง ความตระหนักของชุมชนในการแก้ปัญหา ตลอดจนความยากง่ายในการแก้ปัญหา เพื่อให้เห็นสภาพปัญหาทั้งระบบว่ามีส่วนเกี่ยวข้องหรือเชื่อมโยงกับอะไรบ้าง จากนั้นจึงหาหนทางในการแก้ไขความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ยกตัวอย่างเช่น
- การกำหนดเป็นนโยบาย หรือข้อตกลงร่วมกันในการเฝ้าระวังการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยในชุมชน
 - จัดทำโครงการพัฒนาเช่น ร้านชำมาตรฐาน ตลาดสดปลอดภัย การส่งเสริมให้ชุมชนปลูกพืชผักปลอดภัยจากสารพิษตกค้างร้านอาหารสะอาดรสชาติอร่อย ฯลฯ
 - ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลความรู้ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง ปลอดภัยต่อการบริโภคให้ประชาชน
 - จัดให้มีระบบรับเรื่องและจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ดำเนินการจัดการความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยอาจประสานความร่วมมือจากหน่วยงานระดับอำเภอหรือจังหวัด หรือสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการจัดการปัญหา ซึ่งขึ้นกับขนาดของปัญหาว่ามีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด และศักยภาพของบุคลากรของหน่วยงานในการจัดการปัญหา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดการปัญหาได้สูงสุด

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงานการตรวจสอบประกอบการระดับอำเภอ



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี โดยกำหนดเป้าหมายที่ต้องดำเนินการตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข/สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
2. ศึกษาข้อมูลของสถานประกอบการที่จะไปตรวจสอบ เช่น ประวัติการได้รับอนุญาต การกระทำ ความผิด ผลการตรวจครั้งก่อน เป็นต้น และจัดทำอนุมัติเดินทางไปปฏิบัติราชการเสนอผู้บังคับบัญชาอนุมัติ พร้อมทั้งจัดเตรียมเอกสารและวัสดุอุปกรณ์เกี่ยวกับการตรวจสถานประกอบการ เช่นบันทึกการตรวจสถานที่ผลิต บันทึกคำให้การบันทึกการยึด บันทึกการอายัด บันทึกการเก็บตัวอย่างและบันทึกการถอนการอายัด เป็นต้น
3. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการ โดยก่อนเข้าตรวจสอบให้แสดงตนต่อผู้รับอนุญาตหรือผู้แทนสถานที่และแจ้งวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบ กรณีเมื่อได้รับการร้องขอให้แสดงบัตรประจำตัวพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพ.ร.บ.
4. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการว่ามีการดำเนินการถูกต้องตามกฎหมายหรือไม่ เช่น ใบอนุญาต เป็นต้น พร้อมทั้งตรวจสอบผลิตภัณฑ์และฉลาก ว่ามีการดำเนินการตามกฎหมายหรือไม่
 - 4.1 ในกรณีไม่พบการกระทำความผิดให้เขียนบันทึกการตรวจสถานที่
 - 4.2 ในกรณีที่พบการกระทำความผิดให้จัดทำบันทึกการตรวจสถานที่และบันทึกคำให้การ พร้อมทั้งพิจารณาจัดทำบันทึกที่เกี่ยวข้อง เช่น บันทึกการเก็บตัวอย่าง บันทึกการยึด บันทึกการอายัด เป็นต้น
5. พนักงานเจ้าหน้าที่พิจารณาดำเนินการเก็บตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์ ส่งตรวจวิเคราะห์ตามแผนการดำเนินงานประจำปี และ/หรือเก็บตัวอย่าง ผลิตภัณฑ์กรณีที่สงสัยว่ามีการกระทำผิดกฎหมายจากนั้นให้ดำเนินการจัดทำหนังสือส่งตรวจวิเคราะห์เพื่อนำตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ที่ศูนย์/กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ หรือหน่วยงานห้องปฏิบัติการที่สำนักงานฯ รับรอง และ/หรือเก็บตัวอย่างประกอบการพิจารณาโดยจัดส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อมูลผลิตภัณฑ์ต่อไป
6. จัดทำสรุปผลการตรวจสอบเพื่อรายงานผลเสนอผู้บังคับบัญชา ทราบตามลำดับชั้น

5.3 การตรวจสอบ เฝ้าระวังรวดเร็ว

หน่วยงานสาธารณสุขควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้กับประชาชนเพื่อทราบถึงอันตรายจากการซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพจากรถเร็วที่มาจำหน่ายในชุมชน ซึ่งอาจมีการโฆษณาอวดอ้างสรรพคุณเกินจริง อีกทั้งอาจพบมีการลักลอบผสมตัวยาที่มีอันตรายต่อร่างกาย ดังนั้น การมีเครือข่ายที่เข้มแข็งทุกภาคส่วนจะช่วยให้สามารถดำเนินการตรวจสอบรถเร็วที่มาจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพในพื้นที่รับผิดชอบของตนเองได้อย่างเหมาะสม

ลักษณะของรถเร็วมักจะมีลักษณะที่พึงสังเกตได้ดังนี้

1. มีเครื่องขยายเสียงติดอยู่บนรถ เช่น ลำโพงมีทั้งแบบกลมและแบบเหลี่ยม มักจะเปิดโฆษณาในย่านชุมชนหรือบางรายจะมีการติดสติ๊กเกอร์ที่ข้างรถให้เป็นที่สังเกต
2. ในชุมชนชนบทจะพบได้ทั้งรถกระบะ รถกระบะมีหลังคา รถตู้ รถบรรทุกหกล้อมีหลังคา มักจะวิ่งช้าๆ เพื่อประชาสัมพันธ์เมื่ออยู่ย่านชุมชน หรือจอดที่ย่านชุมชน เช่น ตลาด ร้านค้าส่ง

3. อาจจะนำสัตว์มาแสดงโชว์เพื่อเพิ่มความน่าสนใจ เช่น ละครลิง จระเข้ งู ช้างหรือบางรายมักจะแอบแฝงพร้อมกับมายากล ซึ่งมักจะพบตามตลาดนัดเร็ว

4. ผู้ประกอบการบางรายจะมีการฉายหนังกลางแปลงและแอบแฝงการจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพเช่น อาหารเสริมบำรุงสุขภาพ หรือยา ทั้งยาแผนปัจจุบันและแผนโบราณ เท่าที่พบส่วนใหญ่ รถเร่ที่ฉายหนังกลางแปลงจะนำยาแผนโบราณมาจำหน่าย โดยการให้สินเชื่อก่อกู้ค่าและมักจะจำหน่ายเป็นชุดในราคาประมาณ 1,000-2,000 บาท ต่อชุด

ผลิตภัณฑ์ที่รถเร่นำมาจำหน่าย

รถเร่มักจะนำผลิตภัณฑ์สุขภาพมาจำหน่าย ทั้งถูกกฎหมายและผิดกฎหมาย ที่พบบ่อยดังนี้คือ

1. ยาพบได้ทั้งรถเร่และตามตลาดนัด เช่น ยาถ่ายพยาธิ ยาแก้แพ้ ยาทาโรคผิวหนัง ซึ่งส่วนใหญ่่มักจะเป็นยาที่หมดอายุ ไม่มีเลขทะเบียนยา หรือเป็นยาที่ไม่ได้รับอนุญาต ส่วนยาแผนโบราณมักจะเป็นยาลูกกลอน ไม่มีฉลาก หรือมีฉลากไม่ถูกต้อง

2. อาหาร พบได้ทั้งรถเร่และตามตลาดนัด เช่น น้ำผลไม้ น้ำหมัก กาแฟลดน้ำหนัก อาหารเสริม

3. เครื่องสำอางมักจะพบตามตลาดนัดเร็ว โดยส่วนใหญ่จะไม่มีฉลากภาษาไทย ไม่มีเลขที่จดแจ้ง

4. เครื่องมือแพทย์ มักจะพบตามตลาดนัด เช่น คอนแทคเลนส์(บีกอัย) ลวดดัดฟัน

5. วัตถุดิบทรายที่ใช้ในบ้านเรือน พบได้ทั้งรถเร่และตามตลาดนัดเร็ว เช่น ซอล์กซีตมด ผงกำจัดปลวก ยาเบื่อหนู

รายละเอียดขั้นตอนการตรวจสอบรถเร่

1. เจ้าหน้าที่เฝ้าระวังรถเร่ที่โฆษณาในพื้นที่ โดยการสืบหาข่าวจากคนในชุมชน หรือสำรวจตามตลาดนัดเคลื่อนที่ ร้านค้าส่งและค้าปลีก ร้านขายของชำในชุมชน หรือตรวจสอบจากป้าย/ใบปลิวโฆษณา เป็นต้น

2. ก่อนออกตรวจสอบรถเร่ควรเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมก่อนออกตรวจเช่น กล้องถ่ายภาพ อุปกรณ์บันทึกเสียง เป็นต้น และยานพาหนะที่ใช้ในการออกตรวจควรมีการเคลื่อนที่สะดวกสามารถติดตามรถเร่ได้ทันพาหนะที่แนะนำควรเป็นจักรยานยนต์ (หากหาได้) และไม่ควรรใช้รถของทางราชการในการติดตาม

3. หากตรวจสอบพบรถเร่ให้ดำเนินการ ดังนี้

1) กรณีดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่มีใช้พนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย ให้ติดตามรถเร่เพื่อบันทึกหลักฐานเช่น ภาพถ่ายรถเร่ และรายละเอียดอื่น ๆ ที่จำเป็น โดยการติดตามต้องอยู่ในระยะที่สามารถบันทึกภาพและเสียงได้อย่างชัดเจน และครบถ้วน ไม่ทำตนเองเป็นที่สังเกตและจดจำจุดที่รถเร่จอดจำหน่ายสินค้าตลอดจนลูกค้าที่ซื้อสินค้านั้นโดยเมื่อบันทึกหลักฐานเสร็จสิ้นแล้วให้กลับมาเขียนรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป โดยหลักสำคัญในการเขียนรายงานต้องระบุให้ชัดว่า ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่อย่างไรโดยให้มีรายละเอียดให้ครบถ้วน

2) กรณีที่สามารถดำเนินการโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ ให้ดำเนินการดังนี้

2.1) ดำเนินการหยุดรถเร่เพื่อตรวจสอบหลักฐาน โดยก่อนดำเนินการหยุดรถเร่ ควรปฏิบัติดังนี้

2.1.1) รายงานสถานการณ์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และขออนุญาตผู้บังคับบัญชาก่อน

ดำเนินการ

2.1.2) ต้องสามารถรวบรวมพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องได้ส่วนหนึ่ง เช่นการบันทึกเสียงคำ
โฆษณาที่โอ้อวดเกินจริง หรือภาพหลักฐานแสดงผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ห้ามจำหน่ายอยู่บนรถ หรือบันทึกภาพแสดง
การซื้อขายผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

2.1.3) ดำเนินการหยุดรถเร็วในสถานที่ปลอดภัยและอยู่ในชุมชนไม่ควรหยุดรถเร็วใน
สถานที่เปลี่ยวเพราะอาจเกิดอันตรายขึ้นกับพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ หรือไม่ควรให้หยุดในสถานที่มีการจราจร
หนาแน่นหรือบริเวณสี่แยก เพราะอาจกีดขวางการจราจรได้

2.2) พนักงานเจ้าหน้าที่แนะนำตัวเองพร้อมแสดงบัตร แจ้งวัตถุประสงค์เพื่อขอตรวจสอบและขอ
ความร่วมมือพร้อมทั้งประเมินสถานการณ์ปลอดภัยว่าผู้ประกอบการมีอาวุธหรือไม่ ชัดขึ้นหรือไม่ เป็นต้น
หลังจากนั้นเชิญคนขับและคนที่มาด้วย (หากมี) ลงจากรถ และดับเครื่องยนต์และให้ผู้ประกอบการรถเร็ว มาอยู่ที่
บริเวณริมทางที่ปลอดภัย เพื่อทำการสอบถามข้อมูล

2.3) พนักงานเจ้าหน้าที่สอบถามข้อมูลจากผู้ประกอบการ สอบถามแหล่งจำหน่ายของผลิตภัณฑ์
สุขภาพที่ตรวจพบเพื่อทำการขยายผลหรือส่งต่อข้อมูล ทั้งนี้หากต้องมีการดำเนินคดีตามกฎหมายควร
ประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ในระดับจังหวัด เพื่อร่วมตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่จำหน่ายในรถเร็วว่า
ผลิตภัณฑ์ใดไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และพิจารณาจัดทำบันทึกที่เกี่ยวข้อง เช่น บันทึกคำให้การ บันทึกการเก็บ
ตัวอย่าง บันทึกยึด และจัดทำรายละเอียดบัญชีของกลาง เช่น รายการและปริมาณผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย
เครื่องขยายเสียง อุปกรณ์หรือสื่อบันทึกเสียงอื่น ๆ เป็นต้น ทั้งนี้ควรมีการบันทึกภาพพยานหลักฐานที่จำเป็นให้
เพียงพอต่อการดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

ฐานความผิดที่พบบ่อย

1. โฆษณาเกินความเป็นจริง
2. ขยายยาโดยไม่ได้รับอนุญาต
3. ขยายเครื่องสำอางไม่มีฉลากภาษาไทย ไม่มีเลขที่ใบรับแจ้ง
4. ขยายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารที่แสดงฉลากไม่ถูกต้อง หรือฉลากแสดงสรรพคุณโอ้อวดเกินจริง ไม่มีเลข
สารบออาหาร เป็นต้น

5.4 การตรวจสอบ ฝ้าระวังโฆษณา

หน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ ควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างความตระหนัก ให้ความรู้แก่ประชาชนและผู้บริโภคให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ และพัฒนาศักยภาพของตนให้เท่าทันสื่อโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่โอ้อวดสรรพคุณเกินจริง โดยสร้างระบบการบริหารจัดการเครือข่าย เพื่อบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ประกอบการ สื่อ องค์กรวิชาชีพ องค์กรท้องถิ่น ภาคประชาสังคม และผู้บริโภคให้เกิดเป็นภาคีเครือข่ายที่เข้มแข็ง และมีเอกภาพทางการปฏิบัติที่ต่อเนื่องเชื่อมโยงจากระดับหมู่บ้าน อำเภอ จังหวัด ภูมิภาค จนถึงระดับชาติโดยเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอเป็นกำลังสำคัญในการช่วยรวบรวมพยานหลักฐาน และส่งต่อข้อมูลหรือพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการโฆษณาที่โอ้อวดเกินจริง หรือการโฆษณาที่ไม่ได้รับอนุญาต ให้หน่วยงานระดับจังหวัดเพื่อดำเนินการบังคับใช้ตามกฎหมายและประสานหน่วยงานที่ควบคุมสื่อวิทยุ กระจายเสียง หรือสื่อดาวเทียม เคเบิลทีวี (กสทช.เขต) ในการร่วมมือกันจัดการปัญหาอย่างจริงจังและเด็ดขาด กับเจ้าของสื่อที่โฆษณาเพื่อแก้ปัญหาได้ทันต่อสถานการณ์ของกระแสโฆษณาในปัจจุบัน

ลักษณะการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย เกินจริงหรือหลอกลวงให้เกิดความหลงเชื่อโดยไม่สมควรสามารถศึกษารายละเอียดได้จากบทที่ 3

5.5 การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับไม่ว่าจะเป็นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ต่างมีบทบาทในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน และแก้ไขข้อร้องเรียนจากการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภค โดยทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคให้มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตลอดจนถึงระบบการรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

5.5.1 แนวทางบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนสรุปได้ดังนี้

(1) แต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน โดยพิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบซึ่งควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

(2) กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์/ จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(3) กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

(4) จัดทำแผนผังขั้นตอนการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน หรือคู่มือขั้นตอนปฏิบัติงานการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน จากนั้นแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบและถือปฏิบัติ

(5) จัดทำระบบติดตาม และรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

(6) จัดทำระบบแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

5.5.2 การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ

ดังนี้

- (1) โทรศัพท์
- (2) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงานโดยตรง
- (3) หนังสือ/จดหมาย
- (4) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (5) อื่น ๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น ฯลฯ

โดยในการรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่จะต้องทำการบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน(Complaint Form) ให้ครบถ้วน รวมทั้ง ควรสอบถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลผลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุง ตอบกลับผู้ร้องเรียน

5.5.3 การแบ่งระดับความรับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียน

หน่วยงาน(โรงพยาบาลชุมชน/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) ควรจัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ/ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบหลักที่ชัดเจน และกำหนดให้มีเบอร์โทรศัพท์สายตรงหรือช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนโดยตรงเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนหรือช่วยบรรเทาทุกข์ผู้ที่ประสบปัญหาจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยโดยอาจแบ่งบทบาทในการดำเนินงานของหน่วยงานแต่ละระดับดังนี้

1. ระดับตำบลดำเนินการ ดังนี้

- (1) รับเรื่องจากประชาชนและพิจารณาเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานประกอบการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือไม่
- (2) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (3) พิจารณาศักยภาพ และกำลังคน ในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ยู่ยากหรือขนาดปัญหาที่มีความรุนแรงยากเกินกำลังของเจ้าหน้าที่ ให้พิจารณาส่งเรื่องให้หน่วยงานระดับอำเภอ ดำเนินการแก้ไขหรือจัดการปัญหาข้อร้องเรียน

2. ระดับอำเภอดำเนินการ ดังนี้

- (1) รับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานระดับตำบลและพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่เข้าเงื่อนไขในการรับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานประกอบการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือไม่
- (2) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (3) ดำเนินการตักเตือน หรือให้คำแนะนำ
- (4) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานตำบลดำเนินการ
- (5) กรณีพบการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย ให้พิจารณาศักยภาพและกำลังคนในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ยู่ยากหรือขนาดปัญหาที่มีความรุนแรง ยากเกินกำลังของเจ้าหน้าที่ ให้

ประสานหน่วยงานระดับจังหวัดร่วมดำเนินการ เช่น ยีตอ้ายต เก็บตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ ตรวจค้น จับกุม ฯลฯ
เว้นแต่กรณีเร่งด่วนให้ประสานเจ้าหน้าที่จากสถานีตำรวจในท้องที่รับผิดชอบดำเนินการร่วมกัน

3. ระดับจังหวัดดำเนินการ ดังนี้

- (1) รับเรื่องจากประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ และพิจารณาว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการ
รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานประกอบการ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือไม่
- (2) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน
- (3) ดำเนินการตักเตือน หรือให้คำแนะนำ
- (4) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานระดับอำเภอดำเนินการ
- (5) กรณีพบการกระทำฝ่าฝืนกฎหมาย ให้พิจารณาคัดยกภาพ และกำลังคนในการดำเนินการ
ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน หากเป็นเรื่องที่ยุ้งยากหรือขนาดปัญหาที่มีความรุนแรง ยากเกินกำลังของเจ้าหน้าที่ให้
ประสานหน่วยงานระดับกรม เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (กรณี
สถานพยาบาล) ร่วมดำเนินการ ยีตอ้ายต เก็บตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ ตรวจค้น จับกุม ฯลฯ เว้นแต่กรณีเร่งด่วน
ให้ประสานเจ้าหน้าที่จากสถานีตำรวจในท้องที่รับผิดชอบดำเนินการร่วมกัน

5.5.4 ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค

แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไปในการจัดการปัญหาเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดระยะเวลาในการ
ดำเนินการจัดการปัญหาข้อร้องเรียน ดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในเวลา 10 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของ
หน่วยงานได้และไม่ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ

2. เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในเวลา 30 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำ
หลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องลงพื้นที่ตรวจสอบสถานประกอบการ

3. เรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในเวลา 60 วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจ
สถานประกอบการทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวมถึงกรณีต้องส่งตัวอย่าง
ตรวจห้องปฏิบัติการและการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สคบ.กรมการค้าภายใน ฯลฯ

4. การนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของ
ระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

5. การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา
การร้องเรียน ของผู้บริโภคนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่อง
ร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่อง
ร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วนดังนี้

5.1 เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องความปลอดภัยซึ่งมีผล
ต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

5.2 เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการบริโภคที่ไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะยาเสพติดและวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท

5.3 เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มด้วย

5.5.5 การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือสถานประกอบการ ตามพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนดที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มอบอำนาจให้หน่วยงานสาธารณสุขระดับจังหวัด อำเภอ และตำบล ในการดำเนินการตามกฎหมาย และมีการแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติการตาม พ.ร.บ.นั้น

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กำกับดูแล 8 ประเภท ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ และสารระเหย

โดยประเด็นที่หน่วยงานสามารถรับเรื่องร้องเรียนเมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานประกอบการได้แก่

- พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลากภาษาไทยการแสดงฉลากไม่ครบถ้วน เป็นต้น
- พบโฆษณาอื้อวาด หลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะโฆษณาโดยวิธีใด
- พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต
- พบการผลิต นำเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอมผิดมาตรฐาน หรือไม่ปลอดภัยในการใช้
- พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท-แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่ผสมสารบอแรกซ์สารฟอกขาวหรือกรดซาลิซิลิก เป็นต้น
- ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว

- ฯลฯ

ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส มีดังนี้

ส่วนกลาง

- 1) สายด่วน อย. 1556 โทรศัพท์0-2590-7354-5โทรสาร 0-2590-1556
- 2) ตู้ ปณ. 1556 ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข 11004
- 3) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.fda.moph.go.th

ส่วนภูมิภาค

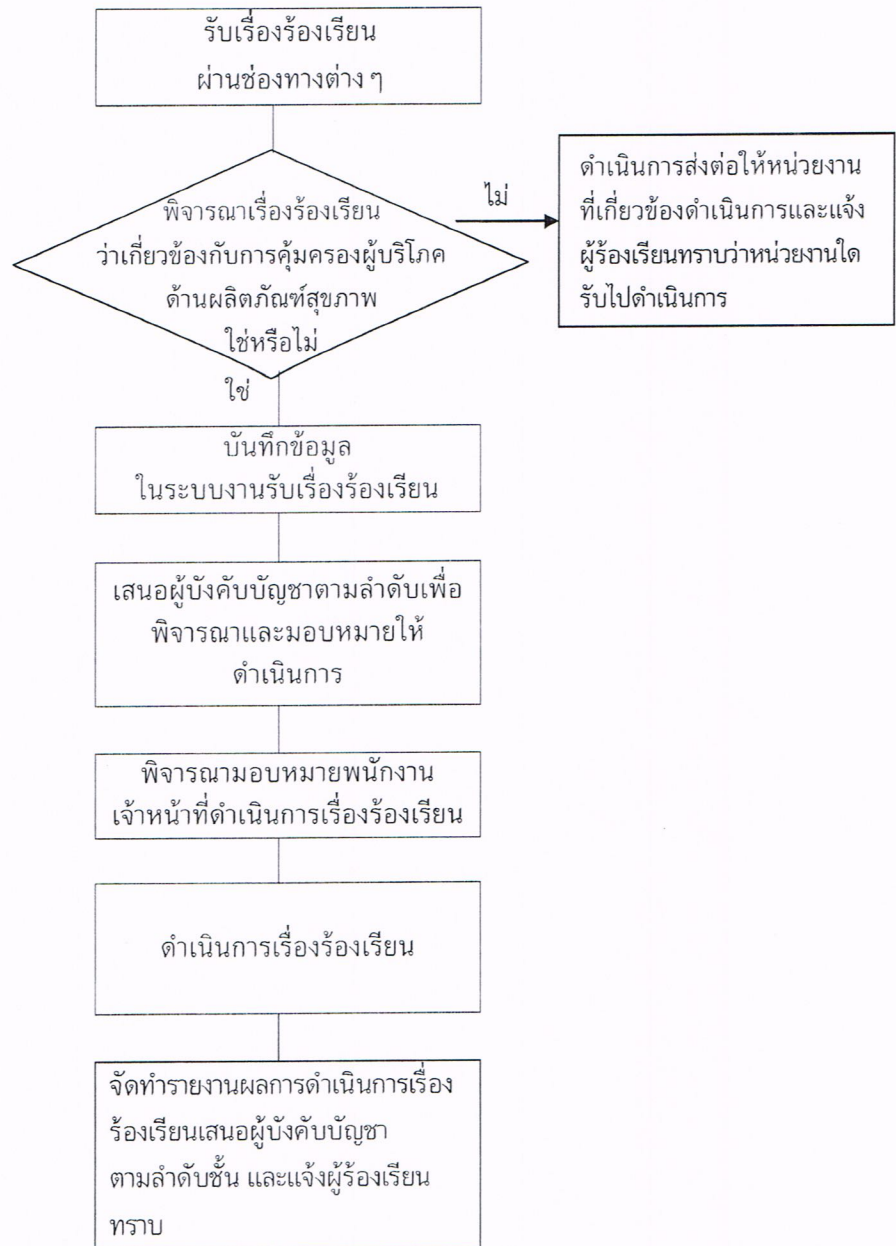
- 1) กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัด

- 2) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกอำเภอ
- 3) โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ทุกแห่ง

5.5.6 หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

1. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจนไม่เพียงพอหรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ให้ยุติเรื่องเก็บเป็นข้อมูลและแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลกรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
2. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนหรือเป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนสามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล
3. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ขอแนะนำการเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนดโดยให้พิจารณายุติเรื่องและส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นข้อมูล
4. กรณีที่ผู้ร้องเรียนสงสัยตัวผลิตภัณฑ์แต่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มาให้ปฏิเสธการรับเรื่องไว้ตรวจสอบหรือวิเคราะห์เพราะไม่สามารถขยายผลการตรวจสอบได้

5.5.7 แผนผังการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

1. รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, จดหมาย/หนังสือ (ร้องเรียน), เว็บไซต์, มาด้วยตนเอง, อีเมล เป็นต้น จากนั้นพิจารณาข้อมูลที่ได้รับร้องเรียนตามหลักเกณฑ์การพิจารณา กลั่นกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

2. พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือไม่ดังนี้

2.1 กรณีเรื่องร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงช่องทางการติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

2.1 กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ดำเนินการตามขั้นตอน ในข้อ 3 - 6 ตามลำดับ

3. ผู้รับเรื่องทำการบันทึกข้อมูลในระบบงานรับเรื่องร้องเรียน โดยรายละเอียดในการสอบถามผู้ร้องเรียน และบันทึก ได้แก่

- วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน
- รายละเอียดของผู้ร้องเรียน เช่น ชื่อ เพศ อาชีพ อายุที่อยู่ หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับให้ครบถ้วน เพื่อความสะดวกในการติดต่อกลับผู้ร้องเรียน

- รายละเอียดของวันเวลาที่เกิดเหตุเหตุการณ์ที่เป็นสาเหตุ ความเสียหาย มูลเหตุและปัจจัย อะไรที่อาจทำให้เกิดผลต่อผู้บริโภคหรือสิ่งแวดล้อมอย่างไร สาเหตุของการร้องเรียน

- สถานที่เกิดเหตุให้ระบุชื่อสถานที่ เลขที่ ซอย หมู่บ้าน ถนนแขวง/ตำบล เขต/อำเภอ หมายเลขโทรศัพท์สถานีตำรวจในเขตรับผิดชอบลักษณะของสถานที่ ชื่อเจ้าของสถานที่ หากเป็นที่พักอาศัย มิได้ประกอบกิจการที่เปิดเผย ให้ระบุไว้ด้วย ข้อมูลการได้รับอนุญาตของสถานประกอบการนั้น (ถ้ามี) หรือรายละเอียดอื่นๆ ที่ต้องการแจ้งรวมถึงแผนที่แสดงเส้นทางไปยังสถานที่ที่ถูกร้องเรียน

- รายชื่อและจำนวนผู้ที่เกี่ยวข้อง
- รายละเอียด ผลิตภัณฑ์ที่ร้องเรียน เช่น ชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทผลิตภัณฑ์ เครื่องหมายการค้า ตรายของผลิตภัณฑ์ รุ่นการผลิต (Lot.No.) ชื่อที่อยู่ของผู้ผลิต/ผู้นำเข้า/ผู้จำหน่ายแหล่งที่มาของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ร้องเรียนได้ทราบ และวันเดือนปีที่ได้รับมา เช่น ชื่อมา/ได้รับแจกมาเมื่อวันที่.....โดยให้ระบุความผิดปกติของผลิตภัณฑ์ (เช่น ไม่มีเลขทะเบียน มีสิ่งแปลกปลอมในผลิตภัณฑ์ หรือสิ่งผิดปกติอื่นๆ ฉลาก ผลิตภัณฑ์นั้น มีฉลากหรือไม่ หรือมีฉลากที่มีข้อความอันน่าสงสัย

- ร้องเรียนโฆษณาให้ระบุประเภทของสื่อ เช่น - สื่อหนังสือ ฉบับวันที่ ชื่อคอลัมน์ เขียนโดยใคร เลขที่หน้า.....สื่อทางวิทยุ เช่น คลื่นความถี่ ผู้จัดการ เวลาที่ออกอากาศ ระบุข้อความโฆษณาอันน่าสงสัย

- พยานหลักฐานที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนเช่นตัวอย่าง ยา อาหารเสริม เครื่องสำอาง เป็นต้น

4. เสนอเรื่องร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น เพื่อให้พิจารณา

5. ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

6. พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยสืบสวนวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยอาจประสานงานกับพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัด/อำเภอ เพื่อร่วมดำเนินการและ/หรือ วางแผนร่วมดำเนินการแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ อาจจะมีการประสานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น อย. หรือหน่วยงานด้านการปราบปราม

เช่น ตำรวจ เจ้าหน้าที่ศุลกากร เจ้าหน้าที่จากหน่วยงาน DSI เป็นต้นเพื่อดำเนินการตรวจสอบสถานที่ การยึด การอายัด เก็บตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์ (ถ้ามี) บันทึกภาพและบันทึกหลักฐานในส่วนที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำไปประมวลหลักฐานประกอบการดำเนินคดี หรือส่งมอบพยานหลักฐานให้พนักงานสอบสวนดำเนินการตามกฎหมายต่อไป

7. จัดทำรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาทราบตามลำดับชั้น และจัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการต่อไป

5.5.8 หน่วยงานรับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

(ตัวอย่าง) เรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
1. ได้รับอันตรายจากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้คำแนะนำหรือข้อควรระวัง	1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สายด่วนอย. 1556 และ โทรศัพท์ 0 2590 7354-5 อีเมลล์1556@fda.moph.go.th 2. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัด
2. พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารยาเครื่องสำอางวัตถุอันตรายที่ใช้ใน บ้านเรือนและเครื่องมือแพทย์ที่ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค	
3. พบโฆษณาโอ้อวดหลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สุขภาพ	
4. พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เห็นชัดเจนเช่น ไม่แสดงฉลากภาษาไทยแสดงฉลากไม่ครบถ้วน	
5. พบการผลิตนำเข้าหรือขายยาและวัตถุเสพติดโดยไม่ได้รับอนุญาต	
6. พบการผลิตนำเข้าหรือขายผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอมผิดมาตรฐานไม่ ปลอดภัยในการใช้	
7. พบการผลิตหรือขายผลิตภัณฑ์ห้ามหรือมีสารห้ามใช้เช่น ยาชุดครีมทาฝ้าที่มีไฮโดรควิโนนหรืออาหารผสมบอแรกซ์อาหารทะเล แช่ฟอร์มาลีน เป็นต้น	
8. พบเห็นการขายตรงสินค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) โทรศัพท์ 1166, 044-243798
9. สินค้าราคาแพง (ในที่นี้รวมถึงราคาของผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วย)	กรมการค้าภายในกระทรวงพาณิชย์ โทรศัพท์ 1569 พาณิชย์จังหวัดทุกจังหวัด
10. พบแพทย์ไม่มีจรรยาบรรณหลอกลวงทำให้คนไข้ได้รับอันตราย แพทย์สั่งจ่ายยาผิดประเภทไม่ตรงกับโรคที่เป็น	แพทยสภาโทรศัพท์ 0 2590 1881 และ 0 2590 1886
11. สงสัยว่าคลินิกที่ให้การรักษาเป็นคลินิกเถื่อนไม่ได้รับอนุญาต	กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โทรศัพท์ 02 590 1337-8

หมายเหตุ ตัวอย่างแบบบันทึกเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ แสดงดังภาคผนวก

5.6. การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้บริโภค

หน่วยงานสาธารณสุขในระดับอำเภอสามารถสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในชุมชนได้ โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลในชุมชนและเครือข่ายต่างๆในชุมชน เพื่อคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายที่มีความสนใจในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยอาจจะแยกตามกลุ่มผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง กลุ่มเป้าหมายคือผู้หญิงที่ทำงานโรงงาน ผลิตภัณฑ์อาหาร กลุ่มเป้าหมายคือกลุ่มแม่บ้านที่ต้องปรุงอาหารเอง เป็นต้น

2. ลงพื้นที่ในชุมชน เพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนมุมมองและแนวคิดทางด้านการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมในเรื่องปัญหาจากการบริโภค

3. จัดประชุมหารือ ตลอดจนจัดทำแผนพัฒนาเครือข่ายการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขร่วมกัน ได้แก่ แผนพัฒนาความรู้และแผนพัฒนาระบบเฝ้าระวัง โดยมีกิจกรรมต่างๆ เช่น การตรวจสอบผลลากสินค้า การตรวจสอบโฆษณาการทดสอบสารปนเปื้อนด้วยชุดทดสอบเบื้องต้น กิจกรรมรณรงค์ต่างๆ การส่งเสริมและพัฒนาศูนย์เรียนรู้และเฝ้าระวังเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในชุมชน เป็นต้น

4. จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายผู้บริโภค

5.7. การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ

หน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอควรจัดให้มีอบรม ประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้เกิดความรู้ เป็นหน่วยให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประกอบการด้านวิชาการในเรื่องที่เกี่ยวข้อง เช่น การจัดเตรียมสถานที่ให้ถูกต้องเหมาะสมตามมาตรฐาน ความรู้เกี่ยวกับการผลิตอาหารปลอดภัย การจัดเก็บยาอย่างเหมาะสมตามหลักวิชาการ ทั้งนี้หากมีรายละเอียดมากอาจประสานความร่วมมือจากเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลชุมชน หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เพื่อให้คำปรึกษาในเชิงลึกด้านวิชาการต่อไป

5.8. การนิเทศงาน คบส. ระดับตำบล

หน่วยงานสาธารณสุขระดับอำเภอ เป็นหน่วยงานที่ควรให้คำแนะนำ และติดตาม ควบคุมกำกับ การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ รพสต. ว่าสามารถดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข ได้บรรลุเป้าหมาย ตัวชี้วัดหรือไม่ และ/หรือ ได้รับทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่รพสต. เพื่อหาแนวทางแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายต่อไป อีกทั้งยังสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานสาธารณสุขในระดับอำเภอ ตำบลได้ด้วย โดยควรเน้นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่บุคลากรในระดับพื้นที่อีกด้วย