

คู่มือประชาชน

ฉบับผู้บริโภค

## คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มีบทบาทสำคัญในการปกป้อง ค้ำครองสุขภาพและความปลอดภัยของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ จึงมีภารกิจในการเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และรู้จักที่จะเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัย ได้มาตรฐาน ในขณะที่เดียวกันก็มุ่งส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักปกป้องสิทธิ์ของตนเอง เนื่องจากในปัจจุบันมีประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพเข้ามาเป็นจำนวนมาก ทำให้ อย. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการติดตาม ตรวจสอบ ดูแลผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้มาตรฐาน และดำเนินการให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้แก่ประชาชนในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัยและรู้จักการปกป้องสิทธิ์ของตนเอง อย. จึงได้จัดทำ “คู่มือประชาชน ฉบับผู้บริโภค” เพื่อให้ประชาชนทราบถึงช่องทางการติดต่อกับ อย. ช่องทางการรับรู้ข้อมูลความรู้ที่ อย. ผลิตขึ้นเพื่อผู้บริโภค รวมถึงช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ประเด็นการร้องเรียน ขั้นตอนการร้องเรียน และวิธีการดำเนินงานของ อย. ต่อเรื่องร้องเรียน

อย. หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือประชาชน ฉบับผู้บริโภค” เล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เพื่อใช้แสวงหาความรู้ให้เกิดสุขภาพที่ดีต่อตนเอง อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อผู้ร้องเรียน ยิ่งไปกว่านี้ ยังเป็นการสร้างความมั่นใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อย. ในการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอีกด้วย

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

## สารบัญ

คู่มือประชาชน ฉบับผู้บริโภค	หน้า
❖ ข้อควรรู้สำหรับผู้บริโภค	๑
➤ บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)	๑
➤ มาทำความเข้าใจกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในความดูแลของ อย.	๒
➤ ผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และดูสื่อความรู้ประเภทต่าง ๆ ของ อย. ได้ที่ไหน	๓
➤ ช่องทางการตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ขออนุญาตกับ อย. แล้วหรือไม่ (ตรวจสอบเลขผลิตภัณฑ์)	๓
❖ ว่าด้วยเรื่องการร้องเรียนของผู้บริโภค	๔
➤ เมื่อจะร้องเรียนต้องเตรียมตัวอย่างไร	๕
➤ ช่องทางการร้องเรียน	๖
➤ ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน	๗
➤ คำแนะนำเมื่อจะร้องเรียน	๙
➤ เรื่องอื่น ๆ ที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ นอกเหนือการร้องเรียนที่ อย.	๑๐

## ข้อควรรู้สำหรับผู้บริโภค

บทบาทและหน้าที่รับผิดชอบในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือที่เราเรียกกันสั้น ๆ ว่า อย.



## มาทำความรู้จักกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในความดูแลของ อย.

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อสุขภาพอนามัย รวมถึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนเป็นผลิตภัณฑ์ที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย

ตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีดังนี้

- ๑) ผลิตภัณฑ์อาหาร อาทิ อาหารในภาชนะบรรจุปิดสนิท ผลิตภัณฑ์นม กาแฟ อาหารกระป๋อง บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป อาหารเสริม (ตามกฎหมายคือผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร) ฯลฯ
- ๒) ผลิตภัณฑ์ยา อาทิ ยารักษาโรคชนิดต่าง ๆ ทั้งที่มีลักษณะเป็นยาเม็ด ยาน้ำ ยาทา ยาฉีด เป็นต้น
- ๓) ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง อาทิ ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดผิวหน้า ครีมหรือโลชั่นบำรุงผิว ครีมรองพื้น แป้งทาหน้า ลิปสติก ที่ทาตา/แก้ม ครีมกันแดด น้ำหอม ผลิตภัณฑ์ย้อมผม เจลแต่งผม ผลิตภัณฑ์ทาเล็บ ฯลฯ
- ๔) ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ อาทิ ถังยางอนามัย แก้วไฟฟ้าสติก คอนแทคเลนส์ รวมถึงคอนแทคเลนส์แฟชั่น เครื่องนวด ที่นอนแม่เหล็ก พลาสเตอร์แม่เหล็ก เครื่องสั่นสะเทือน ฯลฯ
- ๕) ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน อาทิ ผลิตภัณฑ์ป้องกันและกำจัดแมลงในบ้านเรือน ผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดห้องน้ำ ผลิตภัณฑ์ลบคำผิด ฯลฯ
- ๖) ผลิตภัณฑ์วัตถุเสพติด อาทิ ยาเสพติดที่มีการใช้ประโยชน์ทางการแพทย์ เช่น มอร์ฟิน ฝิ่นยา หรือวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท เช่น ยานอนหลับ ยาลดความอ้วนบางชนิด แม้แต่สารระเหยจำพวกทินเนอร์ แลกเกอร์ กาวยาง ฯลฯก็จัดเป็นวัตถุเสพติดเช่นกัน

สถานที่ตั้งของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

เลขที่ ๘๘/๒๔ ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๕๙๐ ๗๐๐๐

Website : [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th)

## ผู้บริโภคสามารถค้นหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและคู่มือความรู้ประเภทต่าง ๆ ของ ออย. ได้ที่ไหน

การเลือกซื้อ เลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัย เพื่อการมีสุขภาพที่ดีของผู้บริโภค รวมทั้งการสร้างความตระหนัก โดยให้ผู้บริโภคถึงอันตรายจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย และการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างไม่เหมาะสม อันอาจทำให้ผู้บริโภคได้รับอันตรายหรือไม่ปลอดภัยในการบริโภค ซึ่งถือเป็นภารกิจหนึ่งของ ออย. ที่จะส่งเสริมผู้บริโภคให้มีความรู้ และมีศักยภาพในการเลือกผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างปลอดภัย และคุ้มค่า โดย ออย. ได้จัดทำช่องทางสำหรับผู้บริโภคให้สามารถหาความรู้ รวมถึงรวบรวมสื่อข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ของ ออย. ดังต่อไปนี้

- [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th)
- [www.oryor.com](http://www.oryor.com)
- Oryor smart application
- Facebook Fda Thai
- Youtube Fdathai Channel

## ช่องทางการตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ขออนุญาตกับ ออย. แล้วหรือไม่ (ตรวจสอบเลขผลิตภัณฑ์)

ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่วางขายตามท้องตลาดมีทั้งผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผ่านการขออนุญาตกับ ออย. และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ลักลอบวางขาย โดยไม่ได้รับการตรวจสอบและได้รับการอนุญาตจาก ออย. ซึ่งถือว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นไม่ควรเลือกใช้หรือเลือกบริโภค เพราะอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ใช้หรือผู้บริโภคได้ ดังนั้นเพื่อความปลอดภัยของตัวผู้บริโภคเอง ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้นขออนุญาตกับ ออย. แล้วหรือไม่ จากช่องทางดังต่อไปนี้

- [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th)
- [www.oryor.com](http://www.oryor.com)
- Oryor smart application เมนูตรวจเลขที่ผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- สายด่วน ออย. ๑๕๕๖
- โทร. ๐ ๒๕๕๐ ๑๕๕๖

(ยกเว้นผลิตภัณฑ์อาหารที่ขออนุญาตกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด)

## ว่าด้วยเรื่องการร้องเรียนของผู้บริโภค

ผู้บริโภคที่มาร้องเรียน / แจ้งเบาะแส นับว่าเป็นบุคคลสำคัญที่ช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับทางราชการ ในการแจ้งเกี่ยวกับการผลิต/ จำหน่าย / นำเข้า และการโฆษณาที่ไม่ถูกต้อง เพื่อที่ทางราชการจะได้ตรวจสอบข้อเท็จจริง ซึ่งบางเรื่องเป็นเรื่องที่มีผลต่อชีวิตและทรัพย์สิน หากไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ร้องเรียน อาจเกิดความเสียหายที่รุนแรง เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ด้วยอัตรากำลังที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งนอกจากเป็นการช่วยงานทางราชการแล้ว ยังถือว่าเป็นการทำบุญทางอ้อมอีกด้วย ทั้งนี้กรณีผู้ร้องเรียนประสงค์จะขอรับรางวัลนำจับจากการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ก็สามารถแจ้งความประสงค์มาพร้อมกับแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยจะต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่กำหนดไว้

การร้องเรียนของผู้บริโภคสามารถแบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

### ๑. การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

#### ❖ ประเด็นการร้องเรียน มีดังนี้

- ได้รับอันตรายจากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ\*\* ทั้งๆ ที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวัง ตามที่ระบุบนฉลากแล้ว
- พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารที่ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค
- พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ไม่ว่าจะ เป็นโฆษณาโดยวิธีใด เช่น โฆษณาเครื่องดื่มสมุนไพรผ่านสื่อโทรทัศน์ดาวเทียมว่า สามารถรักษามะเร็ง เบาหวาน ความดันโลหิตสูง
- พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่แสดงฉลากภาษาไทย แสดงฉลากไม่ครบถ้วน
- พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ร้านชำขายยาโดยไม่ได้รับอนุญาต
- พบการผลิต นำเข้า หรือขายผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม เช่น พบแหล่งผลิตน้ำปลาปลอม นำเข้าเครื่องสำอางปลอม
- พบการผลิต หรือขายผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาหน้าหรือโลชั่นที่มีสารประกอบของปรอท หรือสารไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ หรืออาหารที่ผสมสารบอแรกซ์ สารฟอกขาว หรือกรดซาลิซิลิก

### ๒. การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย.

#### ❖ ประเด็นการร้องเรียน เช่น

- พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย. เช่น การให้บริการล่าช้า
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานภายใน อย.

## เมื่อจะร้องเรียนต้องเตรียมตัวอย่างไร

ในการร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ นั้น ผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่จะร้องเรียนโดยละเอียด เพื่อที่จะสามารถสืบค้นและตรวจสอบต่อไปได้

### ๑. กรณีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ แบ่งเป็น

- ❖ การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ข้อมูลที่ควรทราบ คือ
  - ชื่อผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ/หรือ เลขทะเบียนตำรับ (ถ้ามี)
    - อาหาร/เลขสารบบอาหาร ซึ่งประกอบด้วย ตัวเลข ๑๓ หลัก ในกรอบเครื่องหมาย
    - อย.
    - ยา/เลขทะเบียนยา ซึ่งประกอบด้วย อักษรภาษาอังกฤษ/ ปี พ.ศ.
  - สถานที่ผลิต/จำหน่ายที่มีหลักแหล่งที่ชัดเจน อาจระบุสถานที่ราชการ ใกล้เคียงหรือเขียนเป็นแผนที่ หากไม่สามารถระบุเลขที่ตั้งได้
  - ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหา (ถ้ามี)
  - รายละเอียดบนฉลากอาหาร เช่น วันเดือนปีที่ผลิต/หมดอายุ
- ❖ การร้องเรียนสถานประกอบการ เช่น ร้านขายยา สถานที่ผลิตยา อาหาร เป็นต้น ข้อมูลที่ควรทราบ คือ ชื่อสถานที่ ที่ตั้ง หรืออาจระบุสถานที่ราชการใกล้เคียงหรือเขียนเป็นแผนที่ หากไม่สามารถระบุเลขที่ตั้งได้
- ❖ การร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ข้อมูลที่ควรทราบ คือ
  - ชนิด/ประเภท ของสื่อที่พบการโฆษณา เช่น แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์
  - รายละเอียดของการลงสื่อโฆษณา อาทิ
    - กรณีเป็นสื่อสิ่งพิมพ์ ควรทราบว่ามีการลงโฆษณาสื่อสิ่งพิมพ์ชื่ออะไร ฉบับวันที่เท่าไร คอลัมน์หรือหน้าที่เท่าใดของสื่อ นั้น เช่น พบการโฆษณา ยา XXX ในหนังสือพิมพ์เอ ฉบับวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๐ คอลัมน์ ชุบซิบ หน้าที่ ๑๔ เป็นต้น และหากเป็นไปได้ขอสื่อฉบับเต็มให้แก่ผู้รับเรื่องร้องเรียนด้วย (หากมี)
    - กรณีเป็นสื่อวิทยุโทรทัศน์ ควรทราบ ชื่อรายการ คลื่นวิทยุ หรือชื่อช่องสถานีโทรทัศน์ วัน เวลาที่เผยแพร่ออกอากาศ เช่น กรณี “สื่อวิทยุ” พบการโฆษณารายการ “สงสัยใครรู้” ที่คลื่น FM ๗๙.๕ MHz เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๐.๓๐ น. หรือกรณี “โทรทัศน์ดาวเทียม” พบการโฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร ชื่อ หน้าใส ไร้สิว ที่ช่อง MV XXX เวลา ๒๐.๐๐ น.
  - สำคัญของเนื้อหาการโฆษณา ควรทราบเนื้อหาการโฆษณาที่เพียงพอต่อการวินิจฉัยว่าผิดกฎหมายหรือไม่ เช่น เป็นการโฆษณา ยาเอเอ ว่าสามารถรักษาได้สารพัดโรค สนใจติดต่อที่ คุณ เอบี หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘ ๙๕๙๐ xxxx



## ๒. กรณีเกี่ยวกับการดำเนินการของ อย.

- ❖ การร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของ อย. ข้อมูลที่ควรทราบ คือ
  - ประเภทของการให้บริการ เช่น การมาติดต่อเพื่อขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์...ที่กอง XXXX
  - กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ ให้ระบุชื่อ - สกุล ตำแหน่งและหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน (ถ้าทราบ)
  - สาเหตุของการร้องเรียน เช่น ไม่ได้รับความสะดวก ค่าใช้จ่ายเจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ
  - วัตถุประสงค์ของการร้องเรียน เช่น ต้องการให้มีการปรับกระบวนการงานให้ รวดเร็วขึ้น
  - ข้อมูลผู้ร้องเรียน

## ช่องทางการร้องเรียน

- ❖ สายด่วน อย. ๑๕๕๖ (กรณีนอกเวลาราชการ สายด่วน อย. ๑๕๕๖ จะมีเทปบันทึกให้ฝากข้อความอัตโนมัติ)
- ❖ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๑๕๕๖
- ❖ ตู้ ปณ. ๑๕๕๖ ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๔
- ❖ อีเมล [๑๕๕๖@fda.moph.go.th](mailto:๑๕๕๖@fda.moph.go.th)
- ❖ Oryor Smart Application เมนูร้องเรียน
- ❖ การร้องเรียนด้วยตนเอง (หรือกรณีมีตัวอย่างผลิตภัณฑ์มามอบให้)
  - ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ สามารถร้องเรียนได้ที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
  - ผู้บริโภคที่อยู่ในต่างจังหวัด แจ้งร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่

## ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนหลัก ๆ ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มี ๓ ขั้นตอน คือ

๑. รับเรื่อง และส่งต่อหน่วยงานดำเนินการ ภายใน ๓ วันทำการ
๒. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในเวลาที่กำหนด แบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ

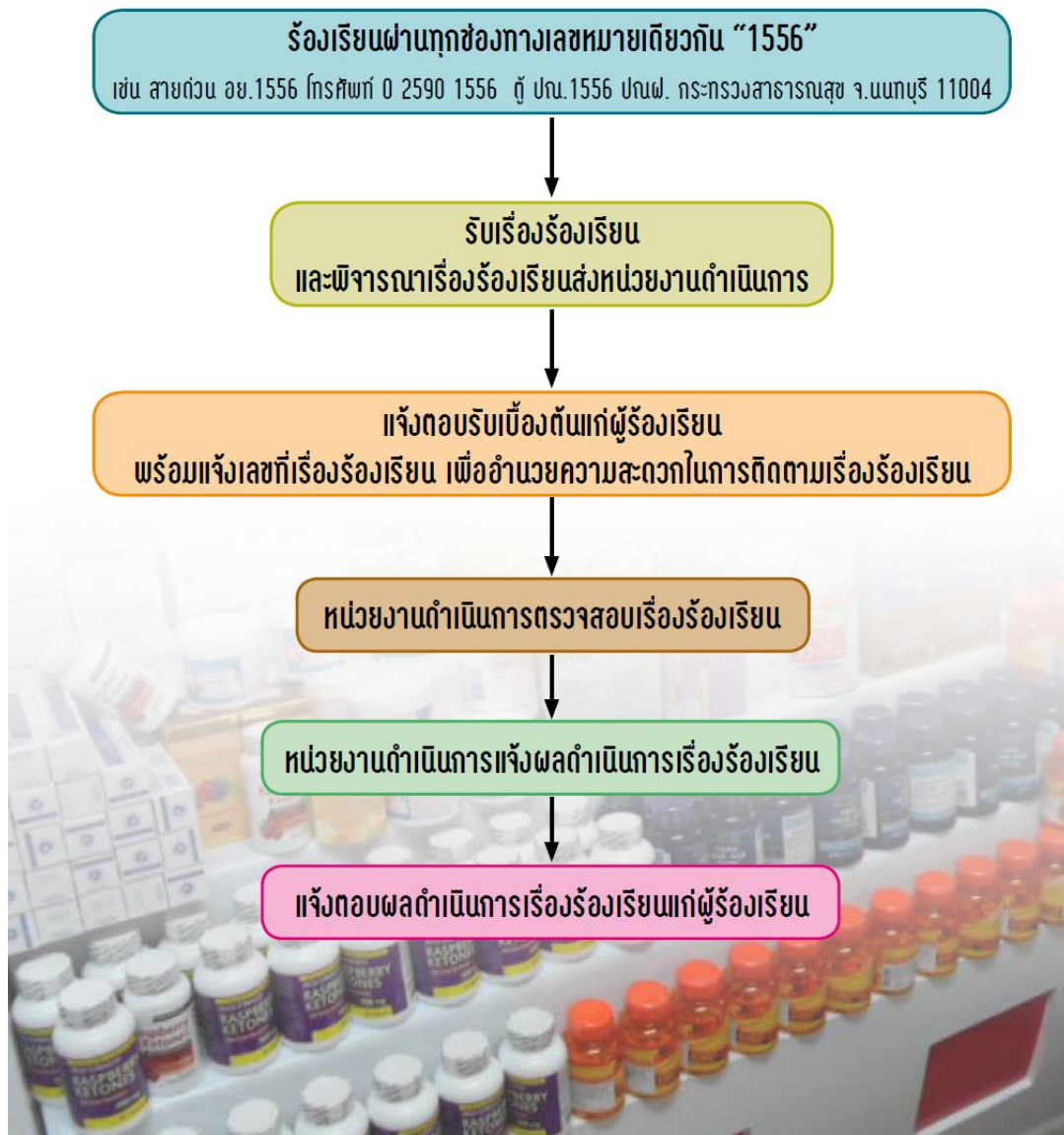
- ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจาก ฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ได้ และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ
- ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ
- ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวมกรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ กรุงเทพมหานคร ฯลฯ

๓. แจ้งผลดำเนินการ แบ่งออกเป็น ๒ ระยะ คือ

- แจ้งตอบรับเบื้องต้น
- กรณีร้องเรียนทางอีเมล และทางโทรศัพท์ ตอบรับเบื้องต้นภายใน ๑ วันทำการ
- กรณีร้องเรียนเป็นหนังสือ ตอบรับเบื้องต้นภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- แจ้งผลดำเนินการ
  - แจ้งผลทางอีเมล และทางโทรศัพท์ ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันได้รับผลดำเนินการ จากผู้รับผิดชอบและมีเนื้อหาครบถ้วน
  - แจ้งผลเป็นหนังสือราชการ ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันได้รับผลดำเนินการ จากผู้รับผิดชอบและมีเนื้อหาครบถ้วน

## ขั้นตอนการร้องเรียน



## คำแนะนำเมื่อจะร้องเรียน

การแจ้งร้องเรียน /แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว โดยมีคำแนะนำในการแจ้ง “ร้องเรียนอย่างไรให้ได้ผล” ดังนี้

๑. ระบุความต้องการของตนเองให้ชัดเจนว่า ต้องการร้องเรียนเพื่อวัตถุประสงค์ใด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการวินิจฉัยส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากบางครั้งเรื่องร้องเรียนหนึ่งเรื่องอยู่ในความรับผิดชอบของหลายหน่วยงาน เช่น ร้องเรียนการใช้บริการเสริมความงามกับสถานพยาบาลแล้วทำให้หน้าเสียโฉม หากต้องการเรียกร้องค่าเสียหาย จะต้องร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) แต่หากสงสัยว่าเครื่องสำอางที่ใช้ไม่ได้มาตรฐาน จะต้องร้องเรียนกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือหากเป็นประเด็นสงสัยว่าสถานพยาบาลได้รับใบอนุญาตหรือไม่ จะต้องร้องเรียนกับกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.)

๒. ร้องเรียนให้ตรงหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่หากผู้ร้องเรียนเข้าใจ แต่ต้องการให้ อย. ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้ ซึ่งจะต้องใช้เวลานานกว่าร้องเรียนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง อย. ยินดีเป็นผู้ประสานส่งต่อเรื่องให้ด้วยความเต็มใจ

๓. กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ผ่านระบบฝากข้อความ (ร้องเรียนนอกเวลาราชการ) หรือกรณีร้องเรียนทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ควรแจ้งชื่อ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนไว้ด้วย เพื่อเจ้าหน้าที่จะสามารถติดต่อกลับได้ หากข้อมูลที่แจ้งมาไม่เพียงพอต่อการดำเนินการ

๔. การร้องเรียนต้องไม่เกิดจากความบกพร่องของตัวเอง ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าเรื่องร้องเรียนหลายเรื่องมีมูลเหตุจากความบกพร่องของผู้ร้องเรียนเอง เช่น ร้องเรียนอาหารเสียก่อนหมดอายุ เนื่องจากไม่ได้เก็บไว้ในอุณหภูมิที่เหมาะสมตามฉลากระบุ หรือการใช้ผลิตภัณฑ์ย้อมผมแล้วเกิดอาการแสบคันหนังศีรษะ เนื่องจากย้อมผมขณะที่ศีรษะเป็นแผลและย้อมทิ้งไว้นาน หากเป็นลักษณะเช่นนี้เจ้าหน้าที่ก็จำเป็นต้องยุติเรื่องเนื่องจากเป็นความบกพร่องของผู้ร้องเรียนเอง

## การติดตามผลดำเนินการหลังจากร้องเรียน

การติดตามผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน สามารถติดตามผลดำเนินการได้ผ่านทุกช่องทางที่มีเลขหมายเดียวกันคือ ๑๕๕๖ โดยอ้างเลขรับเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ในการตอบรับเบื้องต้น เช่น ร.๑๐๐/๕๘

## เรื่องอื่น ๆ ที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้ นอกเหนือการร้องเรียนที่ อย.

- กรณีสถานที่ปรุงหรือจำหน่ายอาหารสด อาหารพร้อมบริโภค เช่น ร้านอาหาร ซูเปอร์มาร์เก็ต ปิมน้ำมัน จำหน่ายอาหารไม่มีคุณภาพ สกปรก
- กรณีได้รับความเดือดร้อนจากเพื่อนบ้าน/สิ่งแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตอาหารส่งกลิ่นรบกวน  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ  
- กทม. แจ้งที่ กรุงเทพมหานคร หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๕๕ หรือสำนักงานเขตทุกเขต  
- ต่างจังหวัด แจ้งที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากสินค้าหรือบริการ เช่น ถูกหลอกให้ซื้อเครื่องกรองน้ำ เครื่องทำน้ำแข็ง ตู้เย็น โทรทัศน์ หรือบ้านจัดสรรไม่ได้คุณภาพ
- การขายตรงหรือการตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) หมายเลขโทรศัพท์ ๑๑๖๖
- การขายสินค้าราคาแพง (รวมถึงการขายผลิตภัณฑ์สุขภาพด้วย)  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๙
- ซื้ออาหารแล้วถูกโกงตาชั่ง  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กองชั่ง ตวง วัด กระทรวงพาณิชย์ หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๖๙
- แพทย์ไม่มีจรรยาบรรณ หลอกหลวงทำให้ได้รับอันตรายหรือเสียหาย  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ แพทยสภา หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๕๙๐ ๑๘๘๑, ๐ ๒๕๙๐ ๑๘๘๖
- คลินิกหรือสถานพยาบาลไม่ได้รับอนุญาต/ไม่ได้มาตรฐาน  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๑๙๓ ๗๙๙๙
- เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคม  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานประกันสังคม หมายเลขโทรศัพท์ ๑๕๐๖
- เกี่ยวกับการให้บริการบัตรทอง  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ หมายเลขโทรศัพท์ ๑๓๓๐
- สูบบุหรินที่ห้ามสูบ/จำหน่ายสุราให้แก่เด็กอายุน้อยกว่าที่กฎหมายกำหนด  
หน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กรมควบคุมโรค หมายเลข ๐ ๒๕๙๐ ๓๓๔๒