



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข

คู่มือ

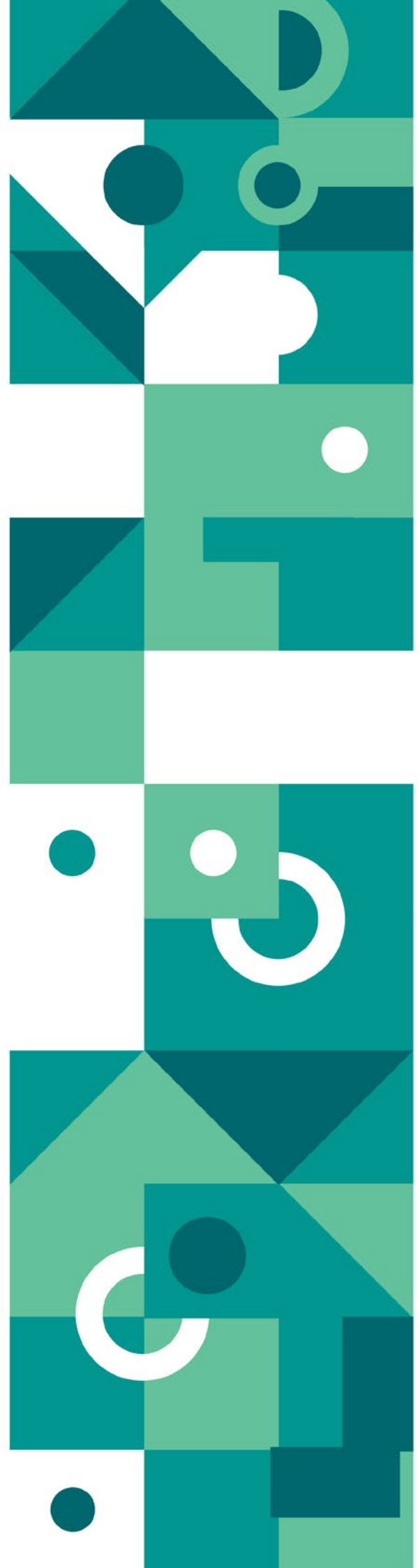
การร้องเรียน (ฉบับประชาชน)

งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

เสนอแนะ

แจ้งเบาะแส

ร้องเรียน





คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มีภารกิจหลักในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่เจ้าหน้าที่มีอัตราจำกัด การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ไม่อาจทำได้อย่างทั่วถึง จึงจำเป็นต้องอาศัยระบบบริการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ประชาชนช่วยเป็นหูเป็นตาให้กับทางราชการ โดยการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่เมื่อพบเห็นการกระทำผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือกรณีที่ได้รับการเสียหายจากการบริโภค ซึ่งการที่จะให้ประชาชนช่วยเป็นหูเป็นตาได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับประชาชนเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนว่า หากต้องการแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบในเรื่องดังกล่าวได้นั้น จะต้องมีความรู้เรื่องใดบ้าง และมีวิธีการหรือเทคนิคการร้องเรียนอย่างไร จึงจะได้ผลตามที่ต้องการ ทางผู้จัดทำจึงได้มีแนวคิดในการจัดทำคู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) ขึ้น

คู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) นี้ ประกอบด้วยเนื้อหาที่ประชาชนควรทราบว่า หากต้องการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้เกิดประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนให้ตรงประเด็นที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยสามารถร้องเรียนได้ทุกช่องทางเลขหมายเดียวกันคือ 1556 และหากต้องการติดตามผลการดำเนินการจะต้องติดตามอย่างไร รวมถึงเคล็ดลับในการแจ้งข้อมูล ประกอบการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้ครบถ้วนอีกด้วย

ผู้จัดทำหวังว่าคู่มือการร้องเรียน (ฉบับประชาชน) นี้ จะช่วยให้ประชาชนที่สนใจจะร้องเรียน/แจ้งเบาะแสมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการวิธีการแจ้งร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ในเรื่องที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ อีกทั้งจะช่วยส่งเสริมการทำงานของหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ต่อไป



สารบัญ

ร้องเรียนเรื่องอะไร

ช่องทางการร้องเรียน

ขั้นตอนการร้องเรียน

ติดตามผลอย่างไร

แจ้งร้องเรียนอย่างไร

สรุปประเด็นร้องเรียนและหน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

หน้า

1

2

3

5

6

8



ร้องเรียนเรื่องอะไร

เห็น ไม่ชัดเจน

พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์
ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อน
หมดอายุ ไม่มีฉลากภาษาไทย
การแสดงฉลากไม่ครบถ้วน
เป็นต้น

ไอ้อวด หลอกลวง

พบโฆษณาไอ้อวด หลอกลวง
หรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะเป็น
โฆษณาโดยวิธีใด เช่น โฆษณา
เครื่องดื่มสมุนไพรผ่านสื่อ
โทรทัศน์ดาวเทียมว่า
สามารถรักษามะเร็ง เบาหวาน
ความดันโลหิตสูง เป็นต้น

ไม่ได้รับ อนุญาต

พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา
และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้
รับอนุญาต เช่น ร้านขายยา
โดยไม่ได้ขออนุญาต เป็นต้น

ของ ปลอม!

พบการผลิต นำเข้า หรือ
ขายผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม
เช่น พบแหล่งผลิตน้ำปลาปลอม
นำเข้าเครื่องสำอางปลอม
เป็นต้น

มีสาร ต้องห้าม

พบการผลิต หรือขายผลิตภัณฑ์
ที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น
ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท-
แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน
หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่
ผสมสารบอแรกซ์สารฟอกขาว
หรือ กรดซาลิซิลิก เป็นต้น

ได้รับ อันตราย

ได้รับอันตรายจากการบริโภค
หรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่
ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ
หรือข้อควรระวังตามที่ระบุบน
ฉลากแล้ว

พว การทุจริต

พบการทุจริต และประพฤติมิ
ชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วย
งานภายใน ออย.

ปัญหา การทำงาน

พบปัญหาเกี่ยวกับการดำเนิน
งานของ ออย. เช่น การให้
บริการล่าช้า เป็นต้น

ช่องทางการร้องเรียน

ร้องเรียนผ่านทุกช่องทางเลขหมายเดียวกัน คือ 1556



สายด้วย อย.
1556



โทรศัพท์
0 2590 1556



ตู้ ปณ. 1556
ปณ.พ. กระทรวงสาธารณสุข
จ.นนทบุรี 11004



เว็บไซต์สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา
www.fda.moph.go.th



อีเมล
1556@fda.moph.go.th



เว็บไซต์ศูนย์จัดการเรื่อง
ร้องเรียนและปราบปรามฯ (ศสป.)
<https://cemc.fda.moph.go.th>



มาร้องเรียนด้วยตนเอง
(หรือกรณีที่มีตัวอย่าง
ผลิตภัณฑ์มามอบให้)

กรุงเทพฯ

ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ
สามารถร้องเรียนได้ที่
ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน
และปราบปรามการ
กระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ
อาคาร 5 ชั้น 1 สำนักงาน
คณะกรรมการอาหารและยา

ต่างจังหวัด

ผู้บริโภคที่อยู่ในต่างจังหวัด
แจ้งร้องเรียนที่สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่

ขั้นตอนการร้องเรียน

ขั้นตอนหลักๆ ในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน มี 3 ขั้นตอน คือ

1. รับเรื่อง และ
ส่งต่อหน่วยงานดำเนินการ

ภายใน
3
วันทำการ

2. ตรวจสอบข้อเท็จจริง
เบื้องต้น และส่งต่อหน่วยงาน
ดำเนินการ

ภายใน
3-5
วันทำการ

3. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบภายในเวลาที่กำหนด แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

ภายใน
10
วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ภายใน
30
วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ภายใน
60
วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริงรวมถึงต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวม กรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สสจ. บก.ปคบ. กสทช. ฯลฯ

4. แจ้งดำเนินการ

ภายใน
5
วันทำการ

ติดตามผลอย่างไร

การติดตามผลดำเนินการเรื่องร้องเรียน สามารถติดตามได้ผ่านช่องทางสายด่วน
อย. 1556 โทรศัพท์ 0 2590 1556 อีเมล 1556@fda.moph.go.th เฟซบุ๊ก
FDA Thai โดยอ้างเลขรับเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่แจ้งไว้ในการตอบรับเบื้องต้น
เช่น s.555/65 เป็นต้น



สายด่วน อย.
1556



โทรศัพท์
0 2590 1556



อีเมล
1556@fda.moph.go.th



เฟซบุ๊ก
FDA Thai

แจ้งร้องเรียนอย่างไร

การแจ้งร้องเรียน / แจ้งเบาะแส ที่มีประสิทธิภาพ จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว โดยมีเคล็ดลับในการแจ้ง “ร้องเรียนอย่างไรให้ได้ผล” ดังนี้

TIP
1

ร้องเรียนให้ตรงหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้อย่างรวดเร็ว

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) หรือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

แจ้งร้องเรียนได้ที่

ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาคาร 5 ชั้น 1

-สายด่วน อย. 1556

-โทรศัพท์ 0 2590 1556

-อีเมล 1556@fda.moph.go.th

-ตู้ ปณ. 1556 ปณฝ.กระทรวงสาธารณสุข 11004

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกแห่ง

แจ้งที่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

ได้รับอันตรายจากการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ**
ทั้งๆ ที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวัง
ตามที่ระบุบนฉลากแล้ว

พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารที่ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัย
แก่ผู้บริโภค

พบโฆษณาโอ้อวด หลอกหลวงหรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับ
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่เห็นได้ชัดเจน
เช่น ไม่แสดงฉลากภาษาไทย แสดงฉลากไม่ครบถ้วน
เป็นต้น

พบการผลิตนำเข้าหรือขายยา และวัตถุเสพติด
โดยไม่ได้รับอนุญาต

พบการผลิตนำเข้า หรือขายผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม

พบการผลิตหรือขายผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารห้ามใช้
เช่น ยาชุด ครีมทาผิวที่มีไฮโดรควิโนน หรืออาหารที่
ผสมสารบอแรกซ์ เป็นต้น

สำนักงานเขตทุกเขต หรือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)

กทม. แจ้งที่กรุงเทพมหานคร
หมายเลขโทรศัพท์ 1555
หรือสำนักงานเขตทุกเขต

ต่างจังหวัด แจ้งที่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

ร้องเรียนกรณีสถานที่ปรุงหรือจำหน่ายอาหารสด อาหารพร้อมบริโภค เช่น ร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต บิมน้ำมัน จำหน่ายอาหารไม่มีคุณภาพ สกปรก เป็นต้น

ร้องเรียนกรณีได้รับความเดือดร้อนจากเพื่อนบ้าน/ ลิงแวดล้อม เช่น โรงงานผลิตอาหารส่งกลิ่นรบกวน เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
หมายเลขโทรศัพท์ 1166

ร้องเรียนกรณีไม่ได้รับความเป็นธรรม จากสินค้าหรือ บริการ เช่น ถูกหลอกให้ซื้อเครื่องกรองน้ำ เครื่องทำ น้ำแข็ง ตู้เย็น โทรทัศน์ หรือบ้านจัดสรรไม่ได้คุณภาพ

การขายตรงหรือการตลาดแบบตรงโดยไม่ได้รับอนุญาต

กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์

หมายเลขโทรศัพท์ 1569

ขายสินค้าราคาแพง ไม่แสดงราคา ราคาจำหน่ายไม่ ตรง ปฏิเสธการจำหน่าย เครื่องชั่งไม่ตรง กักตุนสินค้า ปริมาณไม่ตรงตามที่แสดง

แพทยสภา

หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 1881,1886

แพทย์ไม่มีจรรยาบรรณหลอกลวงทำให้ได้รับอันตราย หรือเสียหาย

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.)

หมายเลขโทรศัพท์ 0 2193 7999

คลินิกหรือสถานพยาบาลไม่ได้รับอนุญาต /ไม่ได้มาตรฐาน)

สำนักงานประกันสังคม

หมายเลข 1506

เกี่ยวกับสิทธิประกันสังคม ตรวจสอบสิทธิการรักษา พยาบาล / โรงพยาบาลตามสิทธิ การนำส่งเงินสมทบ ถ้ามียอดเงินออม ปัญหาระหว่างลูกจ้าง-นายจ้าง

สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)

หมายเลขโทรศัพท์ 1330

สิทธิหลักประกันสุขภาพ (สิทธิบัตรทอง) ตรวจสอบสิทธิ การรักษาพยาบาล

กรมควบคุมโรค

หมายเลขโทรศัพท์ 0 2590 3342

สูบบุหรี่ในที่ห้ามสูบ / จำหน่ายสุราให้แก่เด็กอายุต่ำกว่าที่กฎหมายกำหนด

TIP 2

ข้อมูลเบาะแส/ร่องรอยที่เพียงพอต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่

เพื่อเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของเจ้าหน้าที่ และส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์

เช่น ร้องเรียนผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางใช้แล้วเกิดอาการแพ้, สงสัยผลิตภัณฑ์อาหารว่าอาจไม่ปลอดภัย ปนเปื้อนยาแผนปัจจุบัน รับประทานแล้วเกิดอาการไม่พึงประสงค์, พบวัตถุแปลกปลอมในผลิตภัณฑ์อาหาร, ผลิตภัณฑ์เสียก่อนหมดอายุ ไม่แสดงฉลากภาษาไทย แสดงฉลากไม่ครบถ้วน

1. ชื่อผลิตภัณฑ์
2. เลขสารบบอาหาร/เลขที่จดแจ้ง/เลขทะเบียนยา
3. ชื่อและที่ตั้ง ผู้ผลิต และหรือผู้จำหน่าย
4. เลขที่รุ่นการผลิต Lot No.
5. วันเดือนปีที่ผลิต และหรือวันเดือนปีที่หมดอายุ
6. ภาพถ่ายผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนโดยรอบ
7. ประเด็นที่ผู้ร้องเรียนสงสัย/ได้รับผลกระทบจากการบริโภค/ใช้
8. ข้อมูลแหล่งที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์ดังกล่าว โปรดยระบุ ชื่อร้านค้า สถานที่ตั้ง (อธิบายจุดสังเกตที่ชัดเจน)/URL ชื่อเฟซบุ๊กเพจ ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน เว็บไซต์ที่พบข้อมูล
9. หลักฐานการซื้อผลิตภัณฑ์ เช่น ใบเสร็จ หลักฐานการโอนเงิน ชื่อ/ที่อยู่ผู้ขายที่ปรากฏหน้ากล่องพัสดุ

หลักฐานอื่นๆ เช่น หลักฐานการเข้ารับการรักษา/หลักฐานประกอบทางการแพทย์ เช่น ใบรับรองแพทย์

โฆษณา

เช่น พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวง หรือทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ไม่ว่าจะเป็นโฆษณาโดยวิธีใด เช่น โฆษณาผลิตภัณฑ์เสริมอาหารว่าสามารถบำบัดบรรเทา รักษาโรคได้ โฆษณาผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางว่าสามารถเปลี่ยนแปลงสีผิวได้อย่างถาวร กระตุ้นหรือสร้างการเปลี่ยนแปลงของอวัยวะในร่างกาย

1. ชื่อผลิตภัณฑ์
2. เลขสารบบอาหาร/เลขที่จดแจ้ง/เลขทะเบียนยา
3. แหล่งที่พบการโฆษณา (แล้วแต่กรณี)
 - 3.1 อินเทอร์เน็ต ระบุ ลิงก์ URL และชื่อเฟซบุ๊กเพจ ชื่อบัญชีผู้ใช้งาน หรือแพลตฟอร์มร้านค้าออนไลน์ ระบุชื่อร้านค้า หรือ Line ระบุชื่อบัญชีผู้ใช้งาน Line ID หรือ Instagram ระบุชื่อบัญชีผู้ใช้งาน
 - 3.2 โทรทัศน์ ระบุ ช่อง วันและเวลาที่พบการโฆษณา จานรับสัญญาณดาวเทียม
 - 3.3 วิทยุ ระบุ คลื่นความถี่ FM/AM วันและเวลาที่พบพื้นที่ที่รับฟังได้
 - 3.4 สิ่งพิมพ์ ระบุ ชื่อหนังสือ/วารสาร รายปี/รายเดือน ชื่อบรรณาธิการ เลขหน้า พร้อมหลักฐาน
 - 3.5 สถานที่ตั้ง เช่น ห้างสรรพสินค้า (ระบุสาขา/พื้นที่) แผ่นป้ายโฆษณา (Bill Board) ระบุ ที่ตั้ง/จุดสังเกตที่ชัดเจน เช่น บริเวณซอย ถนน อาคาร ตำบล/เขต อำเภอ/แขวง จังหวัด เป็นต้น

สถานประกอบการ (สถานที่ผลิต/นำเข้า/จำหน่าย)

เช่น พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติดโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น ร้านชำขายยาโดยไม่ได้รับอนุญาต ร้านขายยาไม่มีเภสัชกร ขายยาชุด, พบการผลิต นำเข้า หรือจำหน่ายผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม เช่น พบแหล่งผลิต น้ำปลาปลอม นำเข้าเครื่องสำอางปลอม ร้านค้าจำหน่ายผลิตภัณฑ์สมุนไพรปลอม, พบการผลิต หรือขายผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารห้ามใช้ เช่น ครีมทาหน้าหรือ โลชั่นที่มีสารประกอบของปรอท หรือสารไฮโดรควิโนน หรืออาหารลักลอบใส่สารไซบูทรามิน ผสมสารบอแรกซ์ สารฟอกขาว, พบเห็นสถานที่ผลิตอาหาร สถานที่นำเข้าเครื่องมือแพทย์ สถานที่ผลิตเครื่องสำอาง ที่ดูแล้วไม่น่าปลอดภัยแก่ผู้บริโภค เป็นต้น

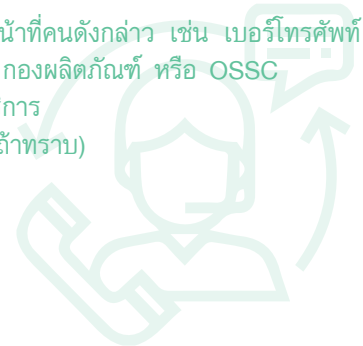
1. ที่ตั้งของสถานประกอบการ โปรตระรูป เลขที่ตั้ง จุดสังเกต ขอย/ถนน ตำบล/เขต อำเภอ/แขวง จังหวัด
2. ประเภทผลิตภัณฑ์
3. ช่วงเวลาที่พบพฤติกรรม
4. พฤติการณ์/มูลเหตุความสงสัย



การบริการของ อย.

เช่น ร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมทำให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านงานบริการต่างๆ, การให้บริการล่าช้า, การได้รับความไม่สะดวกในการติดต่อ เข้าถึงการรับบริการยุ่งยาก ซับซ้อน, การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน, การให้บริการของเจ้าหน้าที่สายด่วน อย. กระบวนการอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ และสถานประกอบการล่าช้า เป็นต้น

1. ประเด็นที่ร้องเรียน
2. ชื่อเจ้าหน้าที่ (ถ้าทราบ)
3. ช่องทางที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว เช่น เบอร์โทรศัพท์ ช่องทางที่เข้ารับบริการ ณ กองผลิตภัณฑ์ หรือ OSSC
4. วัน และเวลาที่เข้ารับบริการ
5. ข้อมูลสังกัดหน่วยงาน (ถ้าทราบ)



ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

เช่น ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริตในการเบิกจ่ายเงินงบประมาณต่างๆ, ร้องเรียนการบริหารงานบุคคล การโอนย้าย บรรจุเจ้าหน้าที่ การพิจารณาการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือเงินเดือน, ร้องเรียนด้านวินัยต่างๆ, ร้องเรียนด้านพฤติกรรมอันที่ชั่วช้า ของเจ้าหน้าที่, ความไม่โปร่งใสในการ ชื่อ-จ้าง เป็นต้น

1. ประเด็นที่ร้องเรียน
2. ชื่อเจ้าหน้าที่ (ถ้าทราบ)
3. ช่องทางที่ติดต่อกับเจ้าหน้าที่คนดังกล่าว เช่น เบอร์โทรศัพท์ ช่องทางที่เข้ารับบริการ ณ กองผลิตภัณฑ์ หรือ OSSC
4. วัน และเวลาที่เข้ารับบริการ
5. ข้อมูลสังกัดหน่วยงาน (ถ้าทราบ)



ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย

เช่น การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ ชุดตรวจโควิด ชุดป้องกันโรค (PPE) วัคซีนป้องกันเชื้อไวรัสโควิด 2019, การนำเข้า ชุดตรวจ โควิด-19 เพื่อใช้ส่วนตัว, การนำภูมิปัญญาใช้ในทางการแพทย์, การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ เป็นต้น

ระบุรายละเอียดข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และคำชมเชย ทั้งนี้ หากเป็นกรณีที่ได้รับทราบข้อมูลมา ขอให้ระบุแหล่งที่มาของข้อมูลดังกล่าว เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการตรวจสอบได้ต่อไป



TIP
3

แจ้งข้อมูลติดต่อกลับ

เพื่อเป็นประโยชน์ในการแจ้งผลดำเนินการให้ทราบ และสำหรับกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องการขอข้อมูลเพิ่มเติมในภายหลัง

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากผู้บริหาร/บุคลากรในการร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ให้กับทางราชการ ซึ่งคู่มือการร้องเรียน(ภาคประชาชน)นี้ จะเป็นแนวทางสำหรับผู้บริโภคใช้ในการประกอบการตัดสินใจว่า หากจะต้องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสให้เกิดผลตามที่มุ่งหวังควรปฏิบัติอย่างไร ซึ่งหากปฏิบัติตามแนวทางดังกล่าวแล้ว ย่อมจะทำให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป





สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
กระทรวงสาธารณสุข



ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปราม
การกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.)
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา