

ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ในปีงบประมาณ 2558 (1 ต.ค.57 – 30 ก.ย.58) มีเรื่องร้องเรียนเข้ามารวมทั้งสิ้น 1,315 เรื่อง เป็นเรื่องเกี่ยวกับอาหารสูงถึงร้อยละ 39.01 โดยประเด็นที่มีการร้องเรียนเข้ามามาก คือ การขายยาโดยไม่ขออนุญาต / ขายยาโดยไม่มีเภสัชกร / ขายยาหมดอายุ ยาชุด / ขายยาทางเว็บไซต์โดยไม่ได้รับอนุญาต, การโฆษณาอาหารเกินจริง / โดยไม่ได้รับอนุญาต, การร้องเรียนฉลากอาหารไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ไม่มีเลขสารบบอาหาร, การร้องเรียนฉลากเครื่องหมายไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ / ไม่มีเลขที่จดแจ้ง / เลขที่จดแจ้งปลอม และการโฆษณาเกินจริง / โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่มีเลขสารบบอาหาร

ช่องทางที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ โทรศัพท์ ร้อยละ 33.38 รองลงมาคือ จดหมาย/หนังสือ ร้อยละ 28.97 , อินเทอร์เน็ต ร้อยละ 21.83, มาเอง ร้อยละ 15.59, โทรสาร ร้อยละ 0.15 และตู้ ปณ. 1556 ร้อยละ 0.08

สถิติการรับเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ 2558

เรื่องที่ร้องเรียน	เดือน												
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	รวม
ยา	34	22	19	39	27	36	25	38	33	40	30	46	389
อาหาร	65	51	30	50	39	57	29	36	37	39	42	38	513
เครื่องสำอาง	16	20	16	14	22	22	18	15	16	22	11	22	214
วัตถุอันตราย	10	3	2	3	2	1	4	3	5	5	7	1	46
เครื่องมือแพทย์	8	6	1	3	8	5	3	1	4	2	9	2	52
ยาเสพติด	0	19	1	1	4	0	1	0	0	2	1	2	31
อื่นๆ	12	5	2	5	8	13	3	3	7	4	5	3	70
รวม	145	126	71	115	110	134	83	96	102	114	105	114	1315

ช่องทางการร้องเรียน	เดือน												
	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	รวม
สายด่วน อย. 1556	52	40	32	38	24	27	22	34	19	38	16	21	363
จดหมาย/หนังสือ	47	23	17	36	32	43	23	40	28	31	28	33	381
โทรศัพท์	6	6	3	1	3	10	3	2	9	8	12	13	76
อินเทอร์เน็ต	18	27	10	28	32	36	23	7	24	20	27	35	287
มาเอง	22	30	9	11	19	18	12	13	21	17	21	12	205
โทรสาร	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
ตู้ ปณ. 1556	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
รวม	145	126	71	115	110	134	83	96	102	114	105	114	1315

ที่ผ่านมา จากการวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียนพบว่าประเด็นที่ผู้บริโภคมีการร้องเรียนเข้ามาเป็น 10 ลำดับแรก มีรายละเอียดดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลร้องเรียน (1 ตุลาคม 2557 – 30 กันยายน 2558)

ปีงบประมาณ 2558 ประเด็นที่มีการร้องเรียนสูง 10 ลำดับแรก ได้แก่

ลำดับ	กรณีร้องเรียน	ปีงบประมาณ	รายละเอียด
		58 (จน.ครั้ง)	
1	การขายยา ¹	227	ขายยาโดยไม่ขออนุญาต ขายยาโดยไม่มีเภสัชกร ขายยาหมดอายุ ยาชุด
2	โฆษณาอาหาร	151	โฆษณาเกินจริง โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
3	ฉลากอาหาร ²	144	ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขสารบบอาหาร
4	ฉลากเครื่องสำอาง	80	ฉลากไม่ระบุ ว.ด.ป.ที่ผลิต/หมดอายุ ฉลากไม่มีเลขจดแจ้ง
5	โฆษณา	59	โฆษณาเกินจริง โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
6	โฆษณาเครื่องมือแพทย์	32	โฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่
7	ห้างสรรพสินค้า	30	ห้างสรรพสินค้า/ร้านค้า จำหน่ายสินค้าหมดอายุ จำหน่ายสินค้าไม่มีคุณภาพ
8	เครื่องสำอาง	30	เครื่องสำอางใช้แล้วแพ้
9	ยาเสพติด	28	การขายยาเสพติด/วัตถุออกฤทธิ์ โดยไม่ได้รับ อนุญาต
10	ฉลากยา	25	ฉลากไม่มีเลขทะเบียนยา เลขทะเบียนยาปลอม

หมายเหตุ กรณีร้องเรียน “การขายยา” จำนวน 227 ครั้ง พบการร้องเรียนเกี่ยวกับการขายยาโดยไม่มีเภสัชกร จำนวน 61 ครั้ง และการร้องเรียนเกี่ยวกับการขายยาทางเว็บไซต์โดยไม่ได้รับอนุญาต จำนวน 48 ครั้ง

¹ การขายยา หมายถึง การขายยาของร้านขายยา รวมทั้ง การขายยาของแผงขายสมุนไพร รถเร่ ร้านชำ มินิมาร์ท และห้างสรรพสินค้า ด้วย

² ฉลากอาหาร หมายถึง ฉลากอาหารทุกประเภท ยกเว้น น้ำดื่ม

นอกจากนี้ยังมีการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผ่านช่องทางร้องเรียน ประมาณ 9,000 – 15,000 ราย/ปี โดยส่วนมากเป็นการสอบถามเกี่ยวกับ

1. ขอให้ตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เลขสารบบอาหาร (เลข อย.) / เลขทะเบียนตำรับยา / เลขที่จดแจ้งเครื่องสำอาง ถูกต้องหรือไม่ เป็นต้น และการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น การขอขึ้นทะเบียน อาหาร ยา การจดแจ้งเครื่องสำอาง การขออนุญาตนำเข้าอาหาร เป็นต้น

2. หมายเลขโทรศัพท์หน่วยงานภายใน (อาทิ สำนักยา อาหาร เครื่องสำอาง ฯลฯ) และการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เช่น เลขสารบบอาหารอาหาร ยานี้มีทะเบียนจริงหรือไม่ การโฆษณาได้รับอนุญาตหรือไม่ เครื่องสำอางผ่าน อย. หรือไม่ เป็นต้น

สถิติการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ
(ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2557 ถึง 30 กันยายน 2558)

ผลิตภัณฑ์ \ สื่อ	นิตยสาร	อินเทอร์เน็ต	โทรทัศน์ ดาวเทียม	ฟรีทีวี	ทีวี ดิจิตอล	นสพ	วิทยุ	อื่นๆ	รวม
ยา	242	42	8	21	5	79	1,452	0	1,849
อาหาร	987	358	112	92	26	226	3,392	0	5,193
เครื่องสำอาง	1,742	652	45	94	10	1	1,809	2	4,355
วัตถุอันตราย	13	43	0	0	0	13	0	0	69
เครื่องมือแพทย์	69	56	4	2	1	11	0	0	143
วัตถุเสพติด	0	1	0	0	0	0	0	0	1
รวม	3,053	1,152	169	209	42	330	6,653	2	11,610

หมายเหตุ : สถิติสื่อหนังสือพิมพ์ มาจากที่กลุ่มควบคุมเครื่องสำอางส่งเรื่องเฝ้าระวังโฆษณา มาให้ ศรป. ส่งสำนัก/กอง/กลุ่มผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

จากที่ ศรป. เฝ้าระวังโฆษณาทั้งหมด 11,160 เรื่อง พบการฝ่าฝืนกฎหมายโฆษณาฯ แยกเป็นประเภทผลิตภัณฑ์และสื่อ ดังนี้

ผลิตภัณฑ์ \ สื่อ	นิตยสาร	อินเทอร์เน็ต	โทรทัศน์ ดาวเทียม	ฟรีทีวี	ทีวี ดิจิตอล	นสพ	วิทยุ	อื่นๆ	รวม
ยา	63	16	7	0	0	27	1,418	0	1,531
อาหาร	238	164	85	3	2	55	3,042	0	3,589
เครื่องสำอาง	27	21	11	0	0	1	1,756	0	1,816
วัตถุอันตราย	0	0	0	0	0	0	0	0	0
เครื่องมือแพทย์	19	52	2	0	0	9	0	0	82
วัตถุเสพติด	0	1	0	0	0	0	0	0	1
รวม	347	254	105	3	2	92	6,216	0	7,019

