



## คู่มือ

# การจัดการเรื่องร้องเรียนคุ้มครองผู้บริโภค

(Complaint Management Standard Operation Procedure )

งานคุ้มครองผู้บริโภค

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพังงา

## หลักเกณฑ์การดำเนินเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพตามสิทธิผู้บริโภค หน่วยงานสาธารณสุขทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็น โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ซึ่งมีบทบาทให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชน และแก้ไขข้อร้องเรียนจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภค เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นทุกหน่วยงานต้องมีการจัดระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการรายงานผล มีการสำรวจตรวจสอบผลิตภัณฑ์ สถานประกอบการ โฆษณาในพื้นที่ มีแนวทางแก้ไขปัญหา มีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงมีการสร้างเครือข่ายผู้บริโภคร่วมในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ดังนั้น การจัดทำคู่มือฉบับนี้จึงดำเนินการจัดทำเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้

๑. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภคด้านสุขภาพ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ โดยกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติฉบับนี้ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอภูพาน คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนนี้จะประกอบไปด้วยเนื้อหา คำจำกัดความของงานดำเนินการร้องเรียนในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ นิยามข้อร้องเรียน แหล่งที่มา การนับจำนวนเรื่องร้องเรียนและการนับระยะเวลา แผนผังระบบการทำงานของข้อร้องเรียนระดับอำเภอ หลักเกณฑ์การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น แบบฟอร์มรายงานรับเรื่องร้องเรียน

## ระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนจังหวัดพังงา

### รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### (๑) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

##### ผู้อำนวยการหรือหัวหน้าของหน่วยงาน

- ๑.๑ กำหนดสถานที่จัดตั้งศูนย์ / จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๒ กำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๓ พิจารณาคุณสมบัติของบุคลากรที่เหมาะสม เพื่อกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควรเป็นผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
- ๑.๔ ออก/แจ้งคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน พร้อมทั้งแจ้งให้บุคลากรภายในหน่วยงานทราบเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- ๑.๕ แจ้งรายชื่อให้หน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดพังงาทราบ เพื่อความสะดวกในการประสานงาน ( โทร ๐๔๒-๗๐๘๒๕๒ )

#### (๒) การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ในแต่ละวัน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียนที่เข้ามายังศูนย์ฯ จากช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

- (๑) โทรศัพท์
- (๒) ร้องเรียนกับเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/จุดรับข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
- (๓) หนังสือ/จดหมาย
- (๔) เว็บไซต์ / E-mail ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
- (๕) อื่นๆ เช่น กล้องรับข้อร้องเรียน/กล่องแสดงความคิดเห็น

#### (๓) การบันทึกข้อร้องเรียน

##### เจ้าหน้าที่ฯ

๓.๑ ทุกช่องทางที่มีการร้องเรียน เจ้าหน้าที่ฯ ต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงบนแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form

๓.๒ การกรอกแบบฟอร์มบันทึกข้อร้องเรียน แบบฟอร์ม Complaint Form ควรถามชื่อ-สกุล หมายเลขติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน และป้องกันการกลั่นแกล้ง รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไข/ปรับปรุงกลับแก่ผู้ร้องเรียน

## (๔) การวิเคราะห์ระดับข้อร้องเรียน

๑.หน่วยงาน ( โรงพยาบาลชุมชน/สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล) จัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ/ตำบล โดยมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน เบอร์โทรศัพท์/E-mail

### ๒. บทบาทแต่ละระดับ

#### ๒.๑ ระดับตำบล

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ส่งเรื่อง พิจารณาส่งเรื่องให้ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอดำเนินการแก้ไข

(๔) ดำเนินการให้คำแนะนำเบื้องต้น

#### ๒.๒ ระดับอำเภอ

(๑) รับเรื่องจากประชาชนและตำบลและเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

(๒) รวบรวมข้อมูลหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ร้องเรียน

(๓) ดำเนินการตักเตือน/แนะนำโดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร

(๔) ยึด/อายัด ก่อนดำเนินการให้แจ้งจังหวัดโดยด่วน กรณีดำเนินคดีให้ส่งเรื่องในจังหวัดดำเนินการ

(๕) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้ตำบลดำเนินการ

#### ๒.๓ ระดับจังหวัด

(๑) รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน อำเภอ

(๒) กรณีร้องเรียนที่อำเภอ แต่เป็นเรื่องที่พิจารณาแล้วว่าต้องดำเนินคดี

(๓) แจ้งเรื่องร้องเรียนให้อำเภอดำเนินการ

## (๕) ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคภายในกำหนด ( ตามตัวชี้วัด) มีดังนี้

### ๕.๑ ภายในเวลา ๑๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงจากฐานข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดได้และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

### ๕.๒ ภายในเวลา ๓๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องทำหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

### ๕.๓ ภายในเวลา ๖๐ วันทำการ

ได้แก่ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบสถานประกอบการ

ทั้งนี้เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวม กรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจห้องปฏิบัติการและการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น อาทิ สคบ.กรมการค้าภายใน ฯลฯ

**(๖) การนับระยะเวลา**

ให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ปรากฏอยู่ในเขตข้อมูล (field) “วันที่รับ” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน

**(๗) การกำหนดว่า เรื่องร้องเรียนเรื่องใด จะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน**

ของผู้บริโภคนั้นให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในหน้า “บันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียน” ของระบบงานบริหารเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้เห็นสมควรให้มีการจัดลำดับชั้นความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ดังนี้

๗.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างในเรื่องของความปลอดภัยซึ่งมีผลต่อสุขภาพ และอาจเป็นอันตรายถึงชีวิต

๗.๒ เรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด และทำให้เกิดการบริโภคที่ไม่ปลอดภัย โดยเฉพาะยาเสพติด

๗.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้ขอให้ผู้รับเรื่อง/ผู้ดำเนินการ เสนอเรื่อง และดำเนินการให้เป็นไปตามเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคแต่ละกลุ่มด้วย

## การรับเรื่องร้องเรียน

### ๑. ประเด็นที่สามารถรับเรื่องเรียน

เมื่อผู้บริโภคประสบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานพยาบาล ประเด็นที่ผู้บริโภคสามารถร้องเรียนได้แก่

- พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ที่เห็นได้ชัดเจน เช่น เสียก่อนหมดอายุ ไม่มีฉลาก ภาษาไทยการแสดงผลไม่ครบถ้วน เป็นต้น
- พบโฆษณาโอ้อวด หลอกลวงหรือทำให้เข้าใจผิด ไม่ว่าจะโฆษณาโดยวิธีใด
- พบการผลิต นำเข้า หรือขายยา และวัตถุเสพติด โดยไม่ได้รับอนุญาต
- พบการผลิต นำเข้า หรือขาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอม
- พบการผลิต หรือขาย ผลิตภัณฑ์ที่ห้าม หรือมีสารที่ห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาฝ้า ที่มีสารปรอท-แอมโมเนีย หรือไฮโดรควิโนน หรือกรดวิตามินเอ อาหารที่ผสมสารบอแรกซ์สารฟอกขาว หรือกรดซาลิซิลิก เป็นต้น
- ได้รับอันตรายจากการบริโภค หรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำหรือข้อควรระวังตามที่ระบุฉลากแล้ว
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย
- พบผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย
- พบการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานภายในหน่วยงานราชการ
- ประกอบกิจการและดำเนินการสถานพยาบาลโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ทำการประกอบโรคศิลปะ/วิชาชีพโดยไม่ใช้ผู้ประกอบโรคศิลปะ
- จำนวนผู้ประกอบวิชาชีพไม่เป็นไปตามกฎกระทรวง
- ให้บริการผิดประเภท และหรือลักษณะการให้บริการตามที่ระบุในใบ
- เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ที่จำเป็นประจำสถานพยาบาลไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- ค่าใช้จ่ายทางการแพทย์รักษาพยาบาลไม่เป็นธรรม
- ทำแท้งเถื่อน
- มาตรฐานการรักษา
- กระทำผิดจรรยาบรรณ และจริยธรรม
- ทำศัลยกรรมเถื่อน

### ๒. ช่องทางการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

#### ส่วนกลาง

- (๑) สายด่วน อย. ๑๕๕๖                      โทรศัพท์ ๐-๒๕๙๐-๗๓๕๔-๕  
โทรสาร ๐-๒๕๙๑-๘๔๗๒
- (๒) ตู้ ปณ.๕๒ ปณจ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐
- (๓) ตู้ร้องเรียนประจำกองต่างๆภายใน อย.(ตู้แดง)
- (๔) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [WWW.FDA.MOPH.GO.TH](http://WWW.FDA.MOPH.GO.TH)

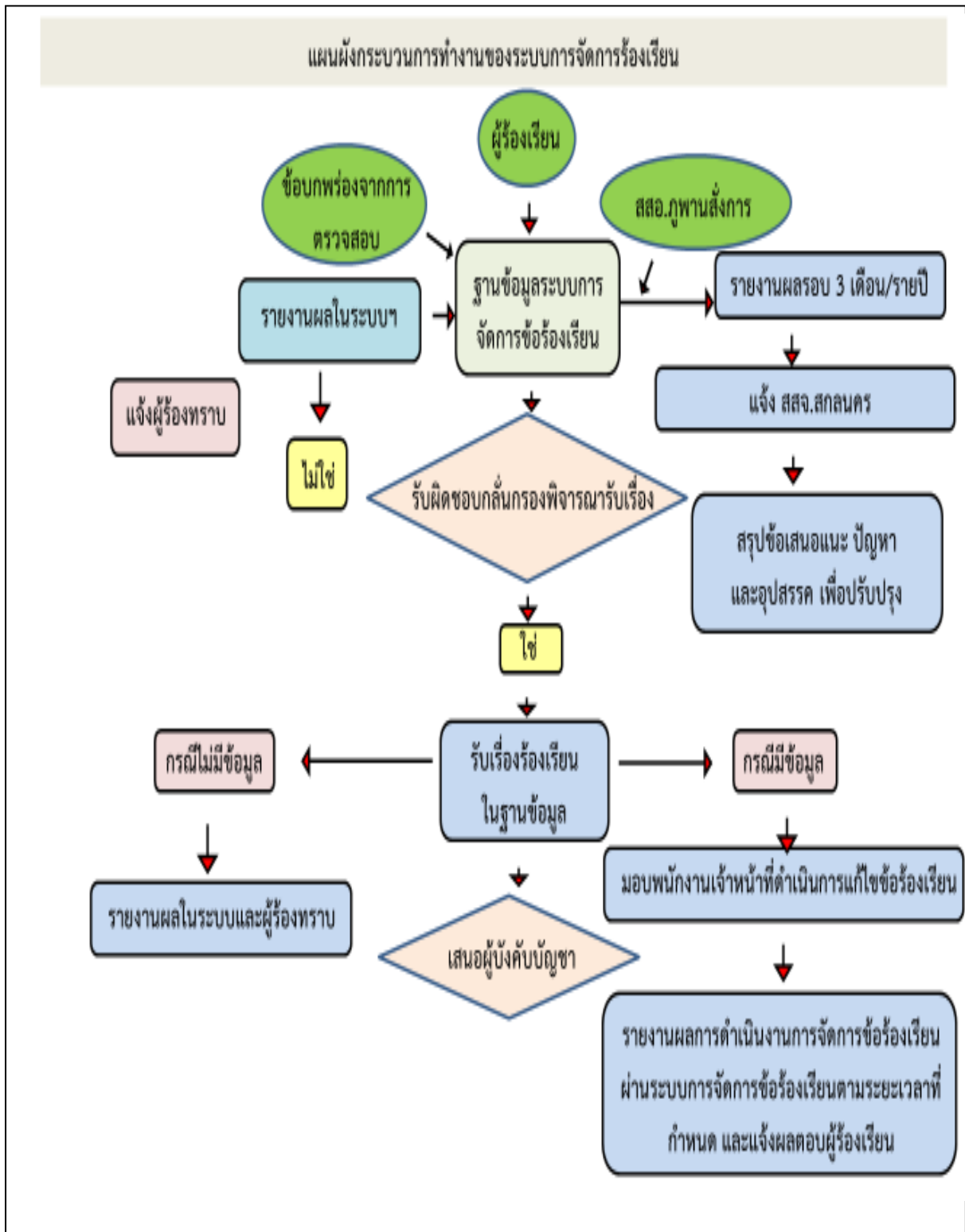
## ส่วนภูมิภาค

- ๑) งานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองพังงา หมายเลขโทรศัพท์ ๐๗๖ ๔๘๑๕๑๙
- ๒) ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอเมืองพังงา

### ๓.หลักเกณฑ์การพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

๑. การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ชัดเจน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาแหล่งข้อมูลเพิ่มเติมได้ ให้ยุติเรื่อง เก็บเป็นข้อมูล และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผล กรณีติดต่อผู้ร้องเรียนได้
๒. การร้องเรียนที่เกิดจากความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียน หรือ เป็นเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน สามารถให้ข้อมูล/ไกล่เกลี่ยได้ ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูล
๓. กรณีผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลที่มีเนื้อหาในเชิง “ข้อเสนอแนะ การเสนอแนะ” ไม่จัดว่าเป็นเรื่องร้องเรียนที่ต้องดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (กลุ่มทำทนาย ) โดยให้พิจารณายุติเรื่อง และส่งเรื่องให้กองผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นข้อมูล
๔. กรณีที่ผู้ร้องเรียน สงสัยตัวผลิตภัณฑ์แต่ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งที่มา ให้ปฏิเสธการรับเรื่องไว้ตรวจสอบหรือวิเคราะห์ เพราะไม่สามารถขยายผลการตรวจสอบได้

แผนผังกระบวนการทำงานของระบบการจัดการร้องเรียน







วันที่รับ.....เวลา.....เลขที่รับ.....

ร้องเรียนทาง  หนังสือ/จดหมาย  โทรศัพท์  โทรสาร  ตนเอง  อินเทอร์เน็ต  
 สายด่วน อย.1556  ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน...  วิทยุ  ผ่านสื่อมวลชน



๑. การรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ , มาพบด้วยตนเอง

การรับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียด
<p><b>๑. ผู้ร้องเรียน</b></p> <p>(๑) วันที่ และเวลารับเรื่องร้องเรียน</p> <p>(๒) ชื่อผู้ร้องเรียน ระบุเพศ อาชีพ อายุ</p> <p>(๓) ที่อยู่ หรือที่ทำงานโดยละเอียด หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อกลับได้</p>	<p>๑).....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p>
<p><b>๒. รายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียน</b></p> <p>(๑) ระบุชื่อสถานที่ ลักษณะของสถานที่ ชื่อเจ้าของสถานที่ หากเป็นที่พักอาศัย มิได้ประกอบกิจการที่เปิดเผย ให้ระบุไว้ด้วย</p> <p>(๒) วันเวลาที่เกิดเหตุ</p> <p>(๓) ระบุเลขที่ ซอย หมู่บ้าน ถนน แขวง/ตำบล</p> <p>เขต/อำเภอ หมายเลขโทรศัพท์</p> <p>(๔) สถานที่ตำรวจในเขตรับผิดชอบ</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๔).....</p>
<p><b>๓. ผลิตภัณฑ์ที่ร้อง</b></p> <p>(๑) ระบุชื่อผลิตภัณฑ์ ประเภทผลิตภัณฑ์ เครื่องหมายการค้า ตราของผลิตภัณฑ์ รุ่นการผลิต (Lot.No.)</p> <p>(๒) ชื่อที่อยู่ของผู้ผลิต/ผู้นำเข้า/ผู้จำหน่าย</p> <p>(๓) ที่มาของผลิตภัณฑ์ที่ผู้ร้องเรียนได้ทราบ และวันเดือนปีที่ได้รับมา เช่น ซื้อมา/ได้รับแจกมา เมื่อวันที่.....</p>	<p>๑).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๒).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>๓).....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

