

เอกสารวิชาการ

เรื่อง

แนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน  
ด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต

โดย

นางสาว เมชยา ปานทอง

กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น  
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

## คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) เป็นองค์กรหลักด้านคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี และทำหน้าที่โดยตรงในการควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ เฝ้าระวังตั้งแต่ก่อนผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดและหลังผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งบทบาทในการควบคุมและติดตามการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพต่างๆ ในทุกช่องทาง ซึ่งผู้บริโภคร่วมมือบทบาทในการควบคุมโฆษณาด้วยการร้องเรียนมายัง อย. เมื่อพบเห็นการโฆษณาที่ไม่ถูกต้องได้ โดยประเด็นการร้องเรียนเรื่องโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพในลักษณะเกินจริงหรือไม่รับอนุญาตเป็นหนึ่งในประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด ซึ่งกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ก็เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ดังกล่าว และได้มีการกำหนดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ภายในเวลา 60 วันทำการ

การศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อลดระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนให้ได้ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนงาน คบส. ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้ทำการศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมสำหรับข้อมูลที่น่าสนใจมาวิเคราะห์ในครั้งนี้ จนสำเร็จลุล่วงด้วยดีตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

เมษยา ปานทอง

กันยายน 2564

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. และพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนวทางการพัฒนางานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. โดยเป็นการศึกษาแบบผสมผสาน แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ 1) การศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. เป็นการศึกษาเชิงปริมาณจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ในช่วงไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2563) จำนวน 101 เรื่อง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ 2) การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้ข้อมูลพื้นฐานจากระยะที่ 1 ร่วมกับการประชุมระดมสมองจากเจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. จำนวน 5 คน

ผลการศึกษาในระยะที่ 1 พบว่า จำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ในช่วงไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 แบ่งเป็นเดือนกรกฎาคม สิงหาคม และกันยายน จำนวน 37 เรื่อง 36 เรื่อง และ 28 เรื่อง ตามลำดับ โดยจำนวนวันที่กอง คบ. จัดการเรื่องร้องเรียนฯ มีค่ากลางอยู่ที่ 34 วันทำการ จำนวนวันทำการน้อยที่สุดและมากที่สุดอยู่ที่ 5 วันทำการและ 59 วันทำการตามลำดับ โดยพบว่าขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐานและประมวลผล เป็นขั้นตอนที่ใช้ระยะเวลามากที่สุด 25 - 50 วันทำการ โดยประมาณ เมื่อพิจารณารายละเอียดขั้นตอนย่อย จะพบว่ามียุทธศาสตร์ที่ต้องรอก่อนดำเนินการจัดการเป็นระยะเวลานานที่สุด เฉลี่ย 23 วันทำการ อีกทั้งยังพบปัญหาคอขวดในช่วงที่รอข้อมูลทะเบียนราษฎร ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 5 วันทำการ ทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ แต่ละเรื่องถูกยืดยาวออกไป และในระยะที่ 2 พบว่า สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหาในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ลำดับ คือ 1) ไม่มีกรอบเวลา กำหนดระยะเวลาการเริ่มดำเนินงาน จึงทำให้เรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ถูกดำเนินการล่าช้าออกไป 2) มีเรื่องร้องเรียนฯ ที่ยังไม่เสร็จค้าง โดยเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีเรื่องที่ถูกตั้งทิ้งไว้ก่อนเริ่มดำเนินการ จำนวน 2 - 3 เรื่อง เสมอ และ 3) ไม่มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ กรณีที่พบเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ ซึ่งจากการประชุมระดมสมอง สามารถปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ได้ดังนี้ 1) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหาผู้กระทำผิดเบื้องต้นและส่งข้อมูลผู้กระทำผิดในการขอข้อมูลทะเบียนราษฎรก่อนส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อช่วยลดระยะเวลาที่ใช้จัดการ ซึ่งหากเป็นเรื่องที่มีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะค้นหาผู้กระทำผิด ก็จะส่งเรื่องกลับไปยัง ครบ. ได้ทันที 2) จัดให้มีการแนบเอกสารแจ้งเตือนวันที่ครบกำหนด 60 วันทำการไว้ที่เรื่องร้องเรียนฯ ก่อนส่งมอบให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เพื่อช่วยแจ้งเตือนไม่ให้ดำเนินการจัดการเกินระยะเวลาที่กำหนด และเมื่อประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. โดยการทดลองใช้และวัดระยะเวลาการจัดการ ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2564 พบว่าเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 128 เรื่อง ระยะเวลาที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการ มีค่ากลางอยู่ที่ 33 วันทำการ จำนวนวันทำการที่น้อยที่สุดและมากที่สุดอยู่ที่ 6 วันทำการ และ 55 วันทำการตามลำดับ ซึ่งพบว่าการจัดการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น แต่ก็ยังมีโอกาสที่จะจัดการเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ตาม SOP (ภายในเวลา 60 วันทำการ) ผู้ทำการศึกษาจึงได้สร้างระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. ในลักษณะ Online dashboard เพิ่มเติมขึ้น โดยระบบจะแสดงให้เห็นเจ้าหน้าที่ทราบเมื่อเรื่องร้องเรียนฯ มีระยะเวลาเกิน 40 วันทำการ เพื่อกระตุ้นเตือนให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรีบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนในกลุ่มสามารถตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ ได้ทุกที่ทุกเวลา เพื่อไม่ให้มีการดำเนินการจัดการเกินระยะเวลาที่กำหนด 60 วันทำการ

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ขอบเขตการศึกษา	1
ระยะเวลาการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
กรอบแนวคิดของการศึกษา	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	3
การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทย	3
การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของ ออย.	8
การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ ออย.	10
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ	14
งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง	15
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานศึกษา	19
รูปแบบงานศึกษา	19
ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
การเก็บรวบรวมข้อมูล	19
การวิเคราะห์ข้อมูล	19
ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	19
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล	20
การวิเคราะห์ข้อมูล	20

## หน้า

บทที่ 4 ผลการศึกษา	21
ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	
1. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ กอง คบ.	21
2. จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	22
3. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	22
ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	27
1. แนวทางการลดระยะเวลาที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	27
2. การปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	30
3. ประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	32
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	39
สรุปผลการศึกษา	39
1. สภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	39
2. การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	39
อภิปรายผลการศึกษา	40
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย	41
เอกสารอ้างอิง	42
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก แบบบันทึกข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	46
ภาคผนวก ข เอกสารแจ้งเตือนวันที่ครบกำหนด 60 วันทำการ	48

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ	22
ตารางที่ 2 ระยะเวลาของขั้นตอนย่อยในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. รายบุคคลในช่วงเดือนกันยายน 2563	24
ตารางที่ 3 จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ก่อนและหลังปรับปรุง ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	32

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	2
ภาพที่ 2 โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	5
ภาพที่ 3 โครงสร้างและอัตรากำลังกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพใน ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.)	7
ภาพที่ 4 ขั้นตอนในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต	13
ภาพที่ 5 จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ กอง คบ.	21
ภาพที่ 6 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	23
ภาพที่ 7 ตัวอย่าง timeline การจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. 1 คน ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กันยายน 2563	26
ภาพที่ 8 Affinity Diagram	28
ภาพที่ 9 Fish bone diagram	29
ภาพที่ 10 (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.	31
ภาพที่ 11 ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ	34

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หน่วยงานที่มีการคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะการกำกับดูแลด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทย ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ซึ่งเป็นองค์กรหลักที่ทำงานในด้านคุ้มครองผู้บริโภคและส่งเสริมผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพที่ดี กล่าวคือเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่โดยตรงในการควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ เฝ้าระวังตั้งแต่ก่อนผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด (การพิจารณาอนุญาตสถานที่ผลิต สถานที่นำเข้ารวมทั้งสถานที่จำหน่ายสำหรับบางผลิตภัณฑ์สุขภาพ การพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมทั้งการพิจารณาอนุญาตโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ) และหลังผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ อย. ยังทำหน้าที่ส่งเสริมผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ พัฒนาศักยภาพ และเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการให้สามารถประกอบการได้ตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด รวมถึงยกระดับมาตรฐานการประกอบการให้สามารถแข่งขันได้ เพื่อให้ผู้บริโภคหรือประชาชนได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ นอกจากนี้ อย. จะมีหน้าที่ในการควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพแล้ว ยังมีบทบาทในการควบคุมและติดตามการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพต่างๆ ในทุกช่องทาง และผู้บริโภคเองก็มีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังควบคุมโฆษณาด้วยการร้องเรียนมายัง อย. เมื่อพบเห็นการโฆษณาที่ไม่ถูกต้องได้เช่นกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.) ในปีงบประมาณ 2553 ถึงปีงบประมาณ 2560 พบว่าประเด็นการร้องเรียนเรื่องโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพในลักษณะเกินจริงหรือไม่รับอนุญาตเป็นหนึ่งในประเด็นเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด หากเป็นการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตที่มีผู้กระทำการโฆษณาเผยแพร่อยู่ในส่วนภูมิภาคหรือสถานที่ผลิตอยู่ในส่วนภูมิภาค ทาง ศรป. ซึ่งเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนจะทำการส่งต่อเรื่องมายังกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.) เป็นผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป จากจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ถูกส่งมายัง กอง คบ. ในปีงบประมาณ 2559 มีจำนวนทั้งสิ้น 30 เรื่อง ปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น 50 เรื่อง ปีงบประมาณ 2561 มีจำนวนทั้งสิ้น 233 เรื่อง ปีงบประมาณ 2562 มีจำนวนทั้งสิ้น 109 เรื่อง ซึ่งพบว่ามีความเพิ่มขึ้น แต่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีจำนวนจำกัด ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต จึงควรมีการศึกษาและพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะทางการพัฒนางานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.
- 2) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

#### ขอบเขตการศึกษา

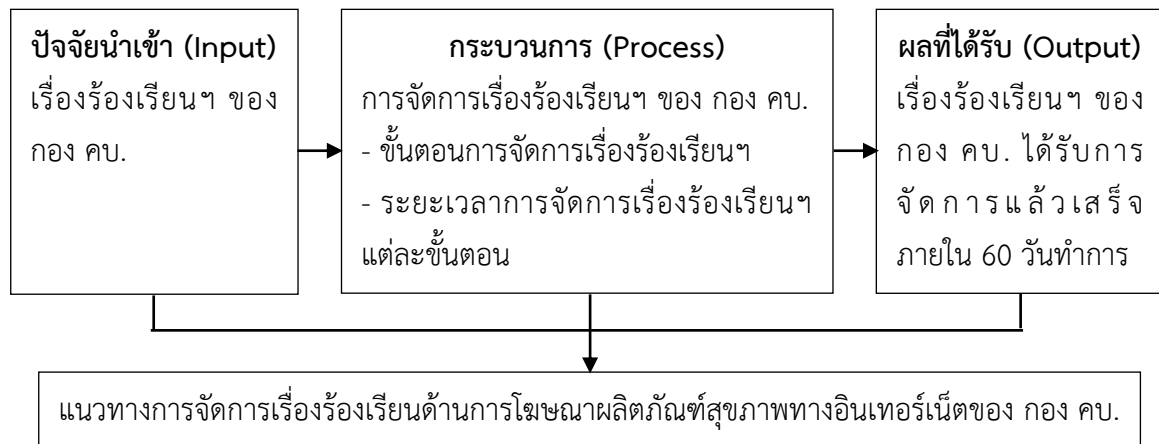
การศึกษานี้เป็นการศึกษาขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. โดยศึกษาเฉพาะผลิตภัณฑ์ยา อาหาร เครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์สมุนไพร ซึ่งศึกษาข้อมูลย้อนหลังจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ที่ได้รับในไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2563) และประชุมระดมสมองกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. มีระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2563 – 31 มีนาคม 2564



## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

ได้ข้อเสนอแนะทางการพัฒนางานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ.

## กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เรื่องร้องเรียนฯ หมายถึง เรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต

โฆษณา หมายถึง การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ตของผลิตภัณฑ์สุขภาพ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

กอง คบ. หมายถึง กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

ศรป. หมายถึง ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ อย. กำกับดูแล 9 ประเภท ได้แก่ อาหาร ยา ผลิตภัณฑ์สมุนไพร เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย (ที่ใช้ในบ้านเรือนหรือทางสาธารณสุข) วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ และสารระเหย

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

ผู้ทำการศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมและการศึกษาต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเนื้อหา ดังนี้

- การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทย
- การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของ อย.
- การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ อย.
- ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ
- งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

### การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทย

ระบบการคุ้มครองผู้บริโภคของประเทศไทยนั้น มีความเกี่ยวข้องกันหลายหน่วยงาน ทั้งใน ส่วนหน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน และสภาวิชาชีพด้านสุขภาพ ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้ อาจมีบทบาทหน้าที่โดยตรง ในการคุ้มครองผู้บริโภค หรืออาจเป็นเพียงสนับสนุนกระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค โดยหน่วยงานของภาครัฐ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนกลางที่มีบทบาทสำคัญในการคุ้มครองผู้บริโภคเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) นอกจากนี้ยังมีองค์กรคุ้มครองผู้บริโภคภาคประชาชน ที่เข้ามา มีบทบาท เสริมในการพัฒนาขีดความสามารถของระบบคุ้มครองผู้บริโภค สนับสนุนกระบวนการการคุ้มครองผู้บริโภค ให้แก่ประชาชน<sup>1</sup> โดยมีรายละเอียดหน้าที่ดังนี้

#### สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

หน่วยงานที่ดูแลการคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะการกำกับดูแลด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทยนั้น จะเป็นหน่วยงานของภาครัฐเพียงผู้เดียว ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือ อย.<sup>2</sup> โดยมี โครงสร้างและอัตรากำลังตามภาพที่ 2 โดยมีภารกิจเกี่ยวกับการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพของประชาชนจาก การบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพและปลอดภัย มีการส่งเสริม พฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลทางวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้และมีความเหมาะสม เพื่อให้ ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและสมประโยชน์ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย กฎหมายว่าด้วยคณะกรรมการ อาหารแห่งชาติ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยผลิตภัณฑ์ สมุนไพร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและ ประสาท กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยอาหาร และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. เฝ้าระวัง กำกับ และตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สุขภาพ สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้งผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์สุขภาพ การพัฒนาระบบความปลอดภัยด้านสารเคมี ของประเทศ และเป็นแกนกลางร่วมดำเนินการกบองค์กรระหว่างประเทศด้านสารเคมี ตลอดจนมีการติดตาม หรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ
4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และระบบงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้าน ผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และคุ้มค่า รวมทั้งการร้องเรียนเพื่อปกป้องสิทธิของตนได้

6. พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน ประชาชนและเครือข่ายประชาคมสุขภาพ

7. พัฒนาคือความร่วมมือระหว่างประเทศ เพื่อให้งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเกิดประโยชน์ต่อสุขภาพของผู้บริโภค และผลประโยชน์ของประเทศชาติ

8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน หรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

โดย อย. ได้อาศัยอำนาจตามกฎหมาย 9 ฉบับในการดำเนินการ ได้แก่

1. พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522
2. พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2518) ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2522) ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2528) และฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2530)
3. พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558
4. พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2544) และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2551)
5. พระราชบัญญัติวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท พ.ศ. 2559
6. พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ พ.ศ. 2522 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2528) ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2530) และฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2543) ฉบับที่ 5 (พ.ศ. 2545) ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2560) และฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2562)
7. พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551
8. พระราชกำหนดป้องกันการใช้สารระเหย พ.ศ. 2533 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2543) และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2550)
9. พระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. 2562 <sup>3</sup>

แผนภูมิโครงสร้างและอัตรากำลัง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (ตามกฎหมายกระทรวงฯ พ.ศ. 2563)

ปีงบประมาณ 2564  
ณ วันที่ 17 มีนาคม 2564

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	947
เลขที่การ ๑ (บริหารสูง)	ขรก. 817 พรก. 110 ลจป. 20

รองเลขาธิการ ๑ (บต)	- 3	กลุ่มกฎหมายอาหารและยา	1๘
นักวิชาการอาหารและยา (ทว)			ขรก. 16 พรก. 3 ลจป. 0
นักวิชาการอาหารและยา (ทว)	- 2	กลุ่มตรวจสอบภายใน	5
นักวิชาการอาหารและยา (ชช)	- 3		ขรก. 3 พรก. 2 ลจป. 0
เภสัชกร-พรก (ชช.เฉพาะ)	- 2	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	5
นักวิชาการอาหารและยา-พรก (ชช.เฉพาะ)	- 1		ขรก. 3 พรก. 2 ลจป. 0

สำนักงานเลขานุการกรม ผู้อำนวยการ สูง	58 ขรก. 39 พรก. 10 ลจป. 8	กองควบคุมเครื่องมือแพทย์ ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (เภสัชกรรม) สูง	71 ขรก. 62 พรก. 8 ลจป. 1	กองควบคุมเครื่องสำอางและวัตถุอันตราย ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (เภสัชกรรม) สูง	101 ขรก. 96 พรก. 4 ลจป. 1	กองควบคุมวัตถุเสพติด ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (เภสัชกรรม) สูง	65 ขรก. 54 พรก. 8 ลจป. 3
กองด่านอาหารและยา ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (วิชาการอาหารและยา) สูง	96 ขรก. 79 พรก. 16 ลจป. 1	กองผลิตภัณฑ์สมุนไพร ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (เภสัชกรรม) ต่ำ	27 ขรก. 25 พรก. 2 ลจป. 0	กองผลิตภัณฑ์สุขภาพนวัตกรรม และการบริการ ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (เภสัชกรรม) ต่ำ	29 ขรก. 26 พรก. 3 ลจป. 0	กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (วิชาการอาหารและยา) สูง	35 ขรก. 27 พรก. 8 ลจป. 0
กองยา ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (เภสัชกรรม) สูง	178 ขรก. 165 พรก. 12 ลจป. 1	กองยุทธศาสตร์และแผนงาน ผู้อำนวยการ สูง	70 ขรก. 57 พรก. 11 ลจป. 2	กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (วิชาการอาหารและยา) สูง	48 ขรก. 44 พรก. 4 ลจป. 0	กองอาหาร ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (วิชาการอาหารและยา) สูง	129 ขรก. 112 พรก. 14 ลจป. 3

ระดับ	บส	บต	ทว	ชช	อส	อต	ชพ	ปค/ชก	อว	ปง/ชง	รวม	ลจป	พรก
จำนวน	1	3	2	12	10	2	140	563	6	78	817	20	110

หมายเหตุ : [ ] หมายถึง ไม่ปรากฏในกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ \* พรก. 110 อัตรา เป็นของสำนักงานเลขานุการกรม 1 อัตรา และ กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภค 1 อัตรา ซึ่งเป็นตำแหน่งที่อยู่นอกกรอบที่ได้มาจากการทดแทนเกษียณอายุของข้าราชการ

ภาพที่ 2 โครงสร้างและอัตรากำลังของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

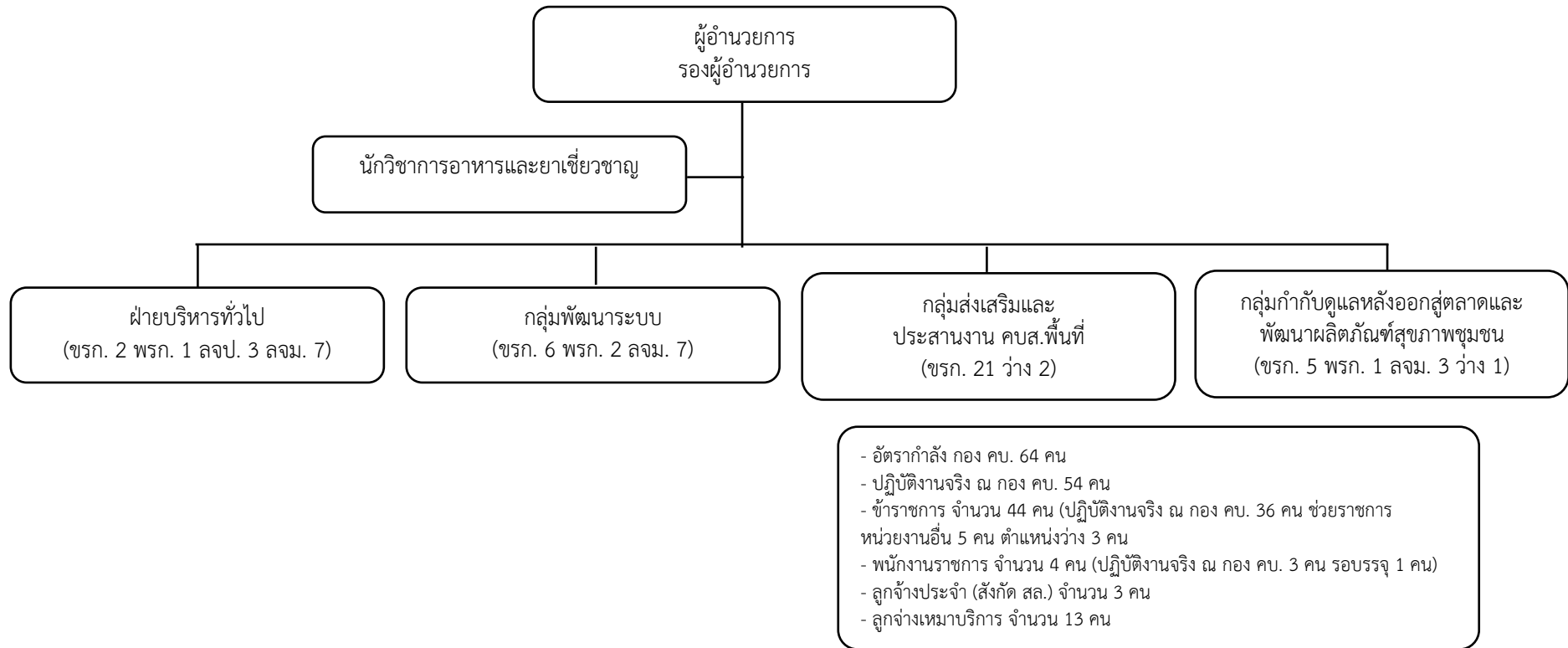
ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. โครงสร้างและหน้าที่. 2562 [เข้าถึงเมื่อ 20 มีนาคม 2564];

เข้าถึงได้จาก: <http://www.fda.moph.go.th/SitePages/Structure.aspx>

### กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.)

กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น หรือ กอง คบ. เป็นหน่วยงานภายในของ ออย. ที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาค ซึ่งแบ่งออกเป็น 1 ฝ่าย 3 กลุ่มงาน ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มส่งเสริมและประสานงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพพื้นที่ (กลุ่ม คบส.พื้นที่) กลุ่มพัฒนาระบบ และกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดและพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน ซึ่งกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ แรกเริ่มได้ถูกจัดตั้งเป็นฝ่ายตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลังออกสู่ตลาดอยู่ภายใต้กลุ่มพัฒนาระบบ และมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการสนับสนุนการทำงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลังออกสู่ตลาดของกลุ่ม คบส.พื้นที่และกองผลิตภัณฑ์ต่างๆ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถานประกอบการตามภารกิจที่ ออย. ได้มอบหมายร่วมกับกองผลิตภัณฑ์ และประสานข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนทุกประเภทในส่วนภูมิภาค<sup>4</sup> ต่อมาได้มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการตรวจสอบสถานที่ผลิตและกำกับดูแลเฝ้าระวังคุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน (OTOP) รวมไปถึงการจับกุมและดำเนินคดีกับผู้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายในส่วนภูมิภาคเพิ่มเติมขึ้นมา และเริ่มมีหน้าที่ในการสืบสวน ประมวลหลักฐานเพื่อดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายตามพระราชบัญญัติที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ออย.<sup>5</sup> และได้มีการแยกฝ่ายออกมาจากกลุ่มพัฒนาระบบ จัดตั้งขึ้นเป็นกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้นมา คือ การพัฒนามาตรฐานระบบการควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์หลังจากที่มีผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดให้มีประสิทธิภาพและปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐานในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและภาพรวมทั้งประเทศ เช่น การจัดประชุมให้กับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค เป็นต้น งานสนับสนุนการดำเนินงานของ คบส.พื้นที่ ในการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น รวมทั้งงานเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน (OTOP) แม้จะมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่หลากหลาย แต่หน้าที่ความรับผิดชอบหลักของกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ ในปัจจุบัน จะเป็นงานด้านสืบสวน ประมวลหลักฐานและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนฯ ที่มีพื้นที่ของการกระทำผิดหรือสถานที่ผลิตอยู่ในส่วนภูมิภาค รายละเอียดตามภาพที่ 3<sup>6,7</sup>

โครงสร้างและอัตรากำลังกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.)  
ณ วันที่ 29 เมษายน 2564



ภาพที่ 3 โครงสร้างและอัตรากำลังกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.)

ที่มา: กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. หน้าที่ความรับผิดชอบกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ. 2562 [เข้าถึงเมื่อ 30 เมษายน 2564]; เข้าถึงได้จาก: <https://www.fda.moph.go.th/sites/sites/kbs/Shared%20Documents/เกี่ยวกับองค์กร/final%20หน้าที่ความรับผิดชอบของกอง%20คบ%20110564.pdf>

### สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.)

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. ให้ครอบคลุมทั่วทั้งประเทศนั้น จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สสจ. ของแต่ละจังหวัด ออย. จึงได้มีการมอบอำนาจและมอบหมายภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้แก่ สสจ. เพื่อการบังคับใช้กฎหมายในการควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพในเขตรับผิดชอบของตน ในภารกิจต่างๆ ได้แก่

1. กระบวนการกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด เช่น การอนุญาตผลิตอาหารเพื่อจำหน่าย การอนุญาตให้โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเฉพาะในเขตพื้นที่ที่สื่อนั้นตั้งอยู่ในเขตรับผิดชอบ เป็นต้น
2. กระบวนการกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด เช่น อำนาจการเปรียบเทียบปรับเฉพาะความผิดที่เกิดขึ้นหรือเชื่อได้ว่าเกิดขึ้นในเขตท้องที่จังหวัดที่รับผิดชอบ การตรวจสอบ เฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ การรับและจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นต้น <sup>8,9</sup>

### การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของ ออย.

โฆษณา ความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 <sup>10</sup> หมายถึง

- (1) เผยแพร่ข้อความออกไปยังสาธารณชน
- (2) ป่าวร้อง, ป่าวประกาศ, เช่น โฆษณาสินค้า
- (3) กระทำการไม่ว่าโดยวิธีใดๆ ให้ประชาชนเห็นหรือทราบข้อความเพื่อประโยชน์ในทางการค้า

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ยา อาหาร เครื่องสำอาง และผลิตภัณฑ์สมุนไพร ภายใต้การกำกับดูแลของ ออย. ได้แก่

ยา ตามมาตรา 88 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 <sup>11</sup> บัญญัติว่า การโฆษณาขายยาทางวิทยุกระจายเสียง เครื่องขยายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ทางฉายภาพหรือภาพยนตร์ หรือทางสิ่งพิมพ์จะต้อง

- (1) ได้รับอนุมัติข้อความ เสียง หรือภาพที่ใช้ในการโฆษณาจากผู้อนุญาต
- (2) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ผู้อนุญาตกำหนด

ข้อห้ามเกี่ยวกับการโฆษณาขายยา ตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ได้แก่

มาตรา 88 การโฆษณาขายยาจะต้อง

(1) ไม่เป็นการโอ้อวดสรรพคุณยาหรือวัตถุดิบเป็นส่วนประกอบของยาว่าสามารถบำบัด บรรเทา รักษาหรือป้องกันโรคหรือความเจ็บป่วยได้อย่างศักดิ์สิทธิ์หรือหายขาด หรือใช้ถ้อยคำอื่นใดที่มีความหมายทำนองเดียวกัน

- (2) ไม่แสดงสรรพคุณยาอันเป็นเท็จหรือเกินความจริง
- (3) ไม่ทำให้เข้าใจว่ามีวัตถุใดเป็นตัวยาหรือเป็นส่วนประกอบของยา ซึ่งความจริงไม่มีวัตถุหรือส่วนประกอบนั้นในยา หรือมีแต่ไม่เท่าที่ทำให้เข้าใจ
- (4) ไม่ทำให้เข้าใจว่าเป็นยาทำให้แท้งลูกหรือยาขับระดูอย่างแรง
- (5) ไม่ทำให้เข้าใจว่าเป็นยาบำรุงกามหรือยาคุมกำเนิด
- (6) ไม่แสดงสรรพคุณยาอันตรายหรือยาควบคุมพิเศษ
- (7) ไม่มีการรับรองหรือยกย่องสรรพคุณยาโดยบุคคลอื่น
- (8) ไม่แสดงสรรพคุณยาว่าสามารถบำบัด บรรเทา รักษาหรือป้องกันโรค หรืออาการของโรคที่รัฐมนตรีประกาศตามมาตรา 77

ความใน (5) และ (6) ไม่ใช่บังคับแก่ข้อความในฉลากหรือเอกสารกำกับยาและความใน (1) (4) (5) (6) (7) และ (8) ไม่ใช่บังคับแก่การโฆษณาซึ่งกระทำโดยตรงต่อผู้ประกอบโรคศิลปะ ผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม หรือผู้ประกอบกรบำบัดโรคสัตว์

มาตรา 89 ห้ามมิให้โฆษณาขายยาโดยไม่สุภาพ หรือโดยการร้องรำทำเพลง หรือแสดงความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย

มาตรา 90 ห้ามมิให้โฆษณาขายยาโดยวิธีแถมพกหรือออกสลากรางวัล

บทกำหนดโทษเกี่ยวกับการโฆษณาขายยา ตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ได้แก่

มาตรา 124 ผู้ใดโฆษณาขายยาโดยฝ่าฝืนมาตรา 88 มาตรา 88 ทวิ มาตรา 89 หรือมาตรา 90 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท

อาหาร ตามมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522<sup>12</sup> บัญญัติว่า ผู้ใดประสงค์จะโฆษณาคุณภาพหรือสรรพคุณของอาหารทางวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ทางฉายภาพ ภาพยนตร์ หรือทางหนังสือพิมพ์ หรือสิ่งพิมพ์อื่น หรือด้วยวิธีอื่นใด เพื่อประโยชน์ในทางการค้า ต้องนำเสียง ภาพ ภาพยนตร์ หรือข้อความที่จะโฆษณาดังกล่าวนั้นให้ผู้อนุญาตตรวจพิจารณาก่อน เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะโฆษณาได้

ข้อห้ามเกี่ยวกับการโฆษณาอาหาร ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ได้แก่

มาตรา 40 ห้ามมิให้ผู้ใดโฆษณาคุณภาพหรือสรรพคุณของอาหารอันเป็นเท็จหรือเป็นการหลอกลวงให้เกิดความหลงเชื่อโดยไม่สมควร

บทกำหนดโทษเกี่ยวกับการโฆษณาอาหาร ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ได้แก่

มาตรา 70 ผู้ใดโฆษณาอาหารโดยฝ่าฝืนมาตรา 40 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 71 ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 41 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าพันบาท

เครื่องสำอาง ไม่มีกฎหมายกำหนดว่าต้องได้รับอนุญาตจึงจะโฆษณาได้ แต่มีการระบุข้อห้ามเกี่ยวกับการโฆษณาเครื่องสำอาง ตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558<sup>13</sup> ได้แก่

มาตรา 41 การโฆษณาเครื่องสำอางต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือลักษณะของเครื่องสำอาง

ข้อความดังต่อไปนี้ ถือว่าเป็นข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

- (1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
- (2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับเครื่องสำอาง ไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม
- (3) ข้อความที่แสดงสรรพคุณที่เป็นการรักษาโรคหรือที่มีใช้จุดมุ่งหมายเป็นเครื่องสำอาง
- (4) ข้อความที่ทำให้เข้าใจว่ามีสรรพคุณบำรุงงาม
- (5) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรมหรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ
- (6) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน
- (7) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตามวรรคสอง (1)

มาตรา 42 การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรือขัดต่อศีลธรรมอันดีงามของประชาชน หรืออันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้บริโภค



บทกำหนดโทษเกี่ยวกับการโฆษณาเครื่องสำอาง ตามพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558 ได้แก่ มาตรา 84 ผู้ใดโฆษณาโดยไม่เป็นไปตามมาตรา 41 หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 42 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

**ผลิตภัณฑ์สมุนไพร** ได้มีการให้ความหมายของคำว่า “โฆษณา” ว่า การกระทำไม่ว่าโดยวิธีใด ๆ ให้ประชาชนเห็น ได้ยิน หรือทราบข้อความ เพื่อประโยชน์ในทางการค้า และให้หมายความรวมถึงการส่งเสริมการขาย<sup>14</sup>

ข้อห้ามเกี่ยวกับการโฆษณาขายยา ตามพระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. 2562 ได้แก่ มาตรา 70 ห้ามผู้ใดโฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพรหรือคุณประโยชน์ของผลิตภัณฑ์สมุนไพร เว้นแต่ได้รับใบอนุญาตจากผู้อนุญาตก่อน

การขออนุญาตและการออกใบอนุญาตตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่เลขาธิการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ทั้งนี้ เลขาธิการอาจกำหนดเงื่อนไขเฉพาะในการโฆษณาและจำกัดการใช้สื่อโฆษณาก็ได้

มาตรา 74 ห้ามผู้ใดโฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพรในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) โอ้อวดสรรพคุณหรือวัตถุดิบเป็นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์สมุนไพรว่าสามารถบำบัดรักษา บรรเทา หรือป้องกันโรคหรือความเจ็บป่วยได้อย่างศักดิ์สิทธิ์หรือตามความเชื่อส่วนบุคคลหรือสามารถรักษาโรคให้หายขาดได้ หรือใช้ถ้อยคำอื่นใดที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน

(2) แสดงสรรพคุณอันเป็นเท็จ เกินความจริง หรือทำให้เข้าใจผิดในสรรพคุณของผลิตภัณฑ์สมุนไพรนั้น

(3) ทำให้เข้าใจว่ามีวัตถุดิบเป็นส่วนประกอบ ซึ่งความจริงไม่มีวัตถุดิบหรือส่วนประกอบนั้นในผลิตภัณฑ์สมุนไพร หรือมีแต่มีไม่เท่าที่ ทำให้เข้าใจตามที่โฆษณา

(4) เป็นการรับรองหรือยกย่องสรรพคุณของผลิตภัณฑ์สมุนไพรโดยบุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันใด ๆ

(5) กระทำโดยฝ่าฝืนหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขเกี่ยวกับการโฆษณาตามที่รัฐมนตรีโดยคำแนะนำของคณะกรรมการประกาศกำหนด

ความใน (4) ไม่ใช่บังคับแก่การโฆษณาซึ่งกระทำโดยตรงต่อผู้ประกอบวิชาชีพเวชกรรม ผู้ประกอบวิชาชีพทันตกรรม ผู้ประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม ผู้ประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทย และผู้ประกอบวิชาชีพการแพทย์แผนไทยประยุกต์ ทั้งนี้ การโฆษณาซึ่งกระทำโดยตรงต่อผู้ประกอบวิชาชีพดังกล่าว ต้องได้รับใบอนุญาตตามมาตรา 70

บทกำหนดโทษเกี่ยวกับการโฆษณาอาหาร ตามพระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. 2562 ได้แก่ มาตรา 114 ผู้ใดโฆษณาผลิตภัณฑ์สมุนไพรโดยไม่ได้รับอนุญาตตามมาตรา 70 วรรคหนึ่ง หรือฝ่าฝืนมาตรา 74 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

**การจัดการเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ ออย.**

ออย. ได้มีการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรบ.) เป็นหน่วยงานภายใน มีหน้าที่เฝ้าระวัง รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมและประมวลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของผู้บริโภค ปัญหาการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของ ออย. และส่งต่อเรื่องร้องเรียนเพื่อดำเนินการต่อ เช่น กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ กรณีร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณา เป็นต้น โดยเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ฝ่าฝืนกฎหมายทางสื่ออินเทอร์เน็ตจะมีการส่งต่อโดยแบ่งออกเป็น 2 กรณี<sup>15-19</sup> คือ

1. กรณีที่ผู้กระทำการเผยแพร่โฆษณาอยู่ในเขตพื้นที่กทม. (ส่วนกลาง) เรื่องร้องเรียนดังกล่าวจะถูกส่งต่อให้กับฝ่ายเฝ้าระวังและตรวจสอบโฆษณาของ ศรบ. เป็นผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

2. กรณีที่ผู้กระทำการเผยแพร่โฆษณาหรือมีสถานที่ผลิตอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) เรื่องร้องเรียนฯ ดังกล่าวจะถูกส่งต่อไปให้กับกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. เป็นผู้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตมายัง กอง คบ. เริ่มต้นจากเจ้าหน้าที่ของ ศรป. รับเรื่องร้องเรียนฯ จากผู้ร้องเรียนในช่องทางต่างๆ ได้แก่ สายด่วน อย.1556, หนังสือ/จดหมาย ตู้ ปณ. 1556 ปณฝ. กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี 11000, มาด้วยตนเอง, หมายเลขโทรศัพท์ 0-2590-1556 หรือ 0-2590-7354-5, โทรสาร 0-2590-1556, อินเทอร์เน็ต เช่น ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์, อีเมล 1556@fda.moph.go.th, เว็บไซต์ อย., เว็บไซต์ ศรป., Facebook Fda Thai และ Mobile application เป็นต้น และเมื่อมีการพิจารณาข้อมูลร้องเรียนที่ได้รับว่าอยู่ในความรับผิดชอบของ อย. จะทำการบันทึกเรื่องร้องเรียน ออกเลขติดตามเรื่องร้องเรียนและแจ้งตอบรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น หลังจากนั้นจะมีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนกรณีที่มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพฝ่าฝืนกฎหมายทางสื่อ อินเทอร์เน็ตและผู้ที่เกี่ยวข้องที่กระทำการเผยแพร่โฆษณา หรือข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่โฆษณาระบุที่อยู่ผู้ผลิต หรือผู้จำหน่ายอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบในส่วนภูมิภาคให้กอง คบ. เป็นผู้ดำเนินการ

เมื่อมีการรับเรื่องร้องเรียนจาก ศรป. ตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน งาน คบส. ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น<sup>20</sup> หัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด กอง คบ. จะดำเนินการพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลครบถ้วนและสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ โดยเจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. โดยไม่ต้องตรวจสอบสถานที่ ให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการเสร็จภายใน 10 วันทำการ
2. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน สามารถรวบรวมข้อเท็จจริงโดยไม่ต้องหาหลักฐานเพิ่มเติม และไม่ต้องตรวจสอบสถานที่ ให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการเสร็จภายใน 30 วันทำการ
3. กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบสถานที่ประกอบการ วิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ และขอความเห็นผู้เชี่ยวชาญให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการเสร็จภายใน 60 วันทำการ

ทั้งนี้ เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวมกรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น สคบ. สสจ. กทม. ฯลฯ และการกำหนดว่าเรื่องร้องเรียนจะเข้าอยู่กลุ่มใดของเกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภค ให้หน่วยงานที่ดำเนินการเป็นผู้ระบุกลุ่มลงในแบบรายงานผลดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ถูกส่งมายังกอง คบ. หัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. พิจารณาเรื่องร้องเรียนเข้ากลุ่ม 3 กำหนดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนภายในเวลา 60 วันทำการ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบประกอบการ และพิจารณา มอบหมายเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด กอง คบ. ดำเนินการ ตรวจสอบ รวบรวม พยานหลักฐาน ค้นหาข้อมูลผู้กระทำความผิด และประมวลผลเสนอ อย.

ขั้นตอนในการประมวลผลเสนอ อย. มีรายละเอียดดังนี้

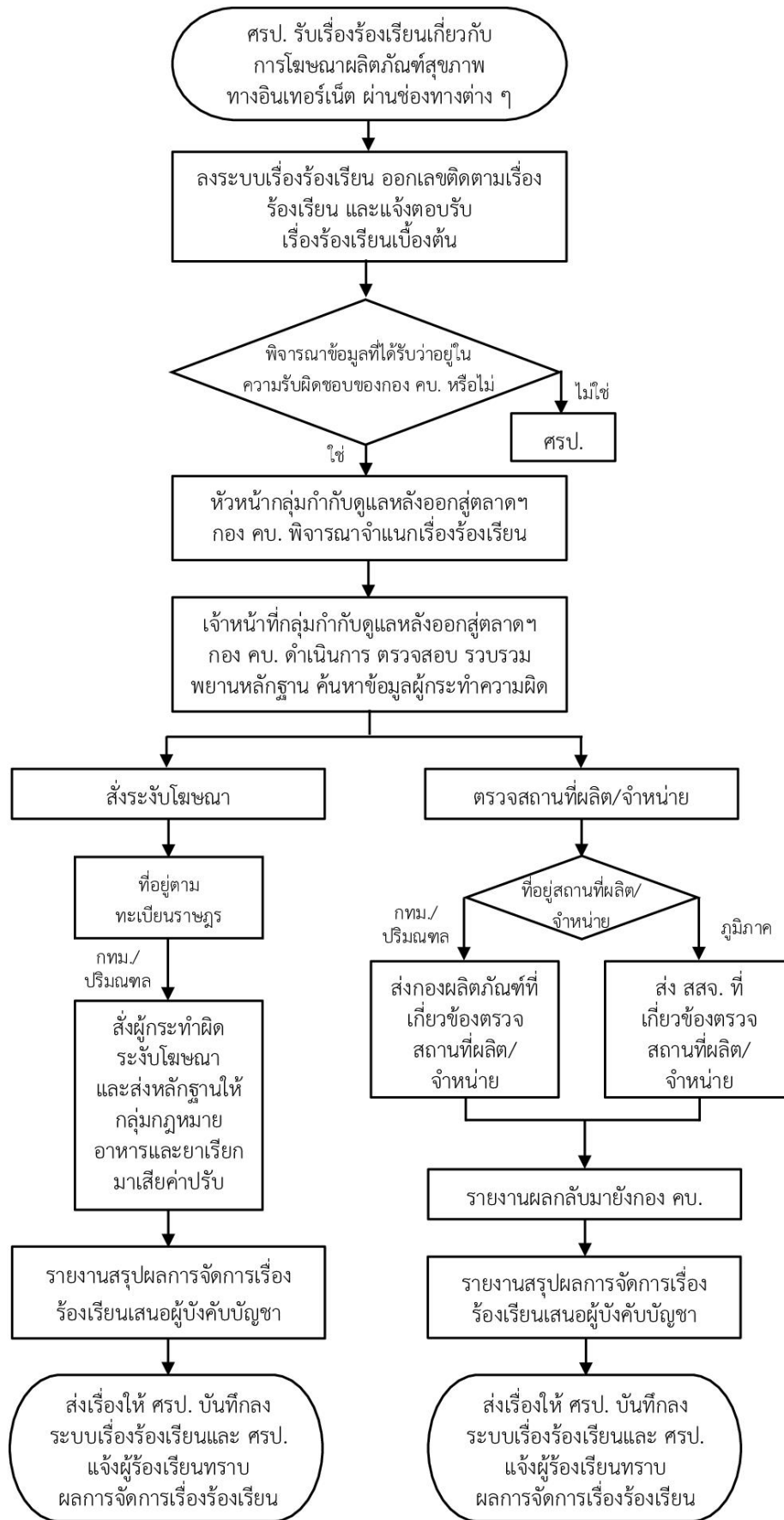
1. มีหนังสือสั่งระงับโฆษณาไปยังที่อยู่ตามทะเบียนราษฎรเพื่อดำเนินคดีตามกฎหมายกับผู้กระทำการเผยแพร่โฆษณา และจะส่งหลักฐานประกอบการพิจารณาให้กับกลุ่มกฎหมายอาหารและยา อย. เป็นผู้ดำเนินการเรียกผู้กระทำความผิดมาเปรียบเทียบปรับต่อไป

2. หากมีความจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบสถานที่ผลิตหรือสถานที่จำหน่าย โดยพบว่าที่อยู่ตามที่ปรากฏอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จะทำการแจ้งกองผลิตภัณฑ์เพื่อดำเนินการตรวจสอบสถานที่ แต่หากอยู่ในพื้นที่

ในส่วนภูมิภาค จะทำการแจ้งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตรวจสอบสถานที่ เมื่อการตรวจสอบสถานที่จากกองผลิตภัณฑ์หรือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่เกี่ยวข้องสำเร็จแล้ว จะทำการรายงานผลการตรวจสอบกลับมายังกอง คบ. เพื่อดำเนินการต่อไป

3. รายงานผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพกลับมายังศรป. เพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบตามช่องทางที่มีการร้องเรียนเข้ามาหรือช่องทางอื่นที่ได้ระบุไว้ต่อไป

โดยขั้นตอนในการส่งต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต แสดงได้ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการส่งต่อเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต

## ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมคุณภาพ

### ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2544 ระบุไว้ว่า ลักษณะที่ดีเด่นของบุคคลหรือสิ่งของ<sup>21</sup>

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะและประโยชน์ของการใช้งานโดยรวมของผลิตภัณฑ์ ที่จะทำให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้ เหมาะสมสำหรับการใช้งาน สอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ส่วนประกอบทั้งหมดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งด้านการตลาด วิศวกรรม การผลิต และการซ่อมบำรุง ที่ตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า สอดคล้องกับมาตรฐานซึ่งเป็นที่ต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะที่สำคัญโดยรวมและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งแสดงถึงความสามารถในการสนองความต้องการที่กำหนดและความต้องการโดยนัย (ISO 8402:1994)

ดังนั้น คุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่เกี่ยวกับการจัดการและการประกันคุณภาพโดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ และตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการตีผลลัพธ์ที่ออกมา ก็จะดีตามไปด้วย ถือได้ว่าเป็นการตอบสนองผู้ใช้และ ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจในผลผลิตนั่นเอง

### เครื่องมือคุณภาพ

**แผนผังแสดงเหตุและผล (Cause & Effect Diagram) หรือผังก้างปลา (Fishbone Diagram)** บางครั้งเรียกว่า Ishikawa Diagram ซึ่งเรียกตามชื่อของ Dr.Kaoru Ishikawa ผู้ซึ่งเริ่มนำผังก้างปลาไปใช้ในปี ค.ศ. 1953 เป็นผังที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของปัญหา (ผล) ทางคุณภาพ กับปัจจัยต่าง ๆ (สาเหตุ) ที่เกี่ยวข้อง โดยจะใช้แผนผังสาเหตุและผล หรือผังก้างปลาในกรณีที่ต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา ต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจกับกระบวนการอื่น หรือกระบวนการ หรือต้องการให้เกิดการระดมสมอง ซึ่งจะช่วยให้ทุกคนให้ความสนใจในปัญหาของกลุ่ม

โดยการกำหนดปัจจัยบนผังก้างปลา เป็นการกำหนดกลุ่มปัจจัยที่จะช่วยให้แยกแยะและกำหนดสาเหตุต่าง ๆ ได้อย่างเป็นระบบ และเป็นเหตุเป็นผล โดยส่วนมากมักจะใช้หลักการ 4M 1E เป็นกลุ่มปัจจัย เพื่อนำไปสู่การแยกแยะสาเหตุต่างๆ ซึ่ง 4M 1E นี้มาจาก

M - Man เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร

M - Machine เครื่องจักรหรืออุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ

M - Material อุปกรณ์อื่นๆ ที่ใช้ในกระบวนการ

M - Method กระบวนการทำงาน

E - Environment อากาศ สถานที่ ความสว่าง และบรรยากาศการทำงาน

**แผนภูมิการจัดกลุ่มความคิด (Affinity Diagram)** เป็นเครื่องมือคุณภาพใหม่ 7 อย่าง (The 7 New QC Tools) ที่มีประสิทธิภาพในการระดมสมองและรวบรวมความคิดที่กระจัดกระจายของคนที่ เป็นสมาชิกในกลุ่มมาจัดเรียงให้เป็นหมวดหมู่ หรือกลุ่มตามลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน หรือมีความหมายที่คล้ายคลึงกันเพื่อที่จะได้นำกลุ่มความคิดเหล่านั้นไปใช้ประโยชน์ต่อไป หรืออาจใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เป็นคำพูด ความรู้สึกจาก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน นำมาจัดเป็นหมวดหมู่ เพื่อแยกกลุ่มของข้อมูลไว้สำหรับการนำมาวิเคราะห์ในขั้นต่อไป โดยตั้งคำถามว่า “ทำไม” “เพราะอะไร” จึงเกิดปัญหาดังกล่าวขึ้น<sup>22,23</sup>

## งานศึกษาที่เกี่ยวข้อง

### การศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคในการจัดการปัญหาโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย

การศึกษาของโครงการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ ได้ศึกษาถึงสถานการณ์การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในปัจจุบันจากการทบทวนวรรณกรรมและประชุมกลุ่มย่อย พบอุปสรรคในการจัดการปัญหาโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. <sup>1</sup> ได้แก่

1. ผู้ประกอบการนิยมโฆษณาผ่านทางสื่อหลายประเภททำให้การควบคุมโฆษณายากขึ้น
2. ข้อจำกัดทางด้านบุคลากรและงบประมาณในการดำเนินงาน เมื่อเทียบกับภาระงาน
3. ขั้นตอนในการทำงานช้า เนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดและมีขั้นตอนหลายขั้น
4. กฎหมายมีความล่าช้าในการออกกฎกระทรวงและประกาศกระทรวงต่างๆ เพื่อรองรับกฎหมายแม่บทลงโทษของกฎหมายไม่รุนแรงเมื่อเทียบกับรายได้จากรัฐกิจ
5. ผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือหรือบางครั้งเป็นผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น
6. ระบบสารสนเทศที่ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ออย.

การศึกษาของสุรเชษฐ์ เดชมณี และคณะ ได้ศึกษาอุปสรรคของการบังคับใช้กฎหมายกรณีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายในมุมมองของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัด สสจ. โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานเจ้าหน้าที่สังกัด สสจ. 14 แห่ง จำนวน 17 คน และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการปัญหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบอุปสรรคของการบังคับใช้กฎหมาย <sup>24</sup> ได้แก่

1. ทศนคติของพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อการบังคับใช้กฎหมายกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1.1. ความกังวลเรื่องความเสี่ยงที่เกิดจากการบังคับใช้กฎหมาย เช่น กลัวต่อการตอบโต้ของผู้ประกอบการ กลัวการตำหนิและลงโทษจากผู้บริหาร กลัวว่าการบังคับใช้กฎหมาย จะส่งผลกระทบต่อสัมพันธภาพกับองค์กรสื่อ

- 1.2. ความเชื่อว่าการบังคับใช้กฎหมายไม่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย ซึ่งมีมาตรการอื่นที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมมากกว่าการบังคับใช้กฎหมาย และจะใช้มาตรการการบังคับใช้กฎหมายเมื่อไม่สามารถจัดการปัญหาด้วยมาตรการอื่น

- 1.3. การบังคับใช้กฎหมายสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคลากรทางการแพทย์ ซึ่งบุคลากรทางการแพทย์ไม่มีศักยภาพเพียงพอในการบังคับใช้กฎหมาย หรือไม่ได้เป็นที่เกรงกลัวของผู้กระทำความผิดเหมือนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. ความเชื่อว่าการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายเป็นปัญหาที่ไม่มีทางแก้ได้ โดยเชื่อว่าปัญหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายเป็นปัญหาขนาดใหญ่ ไม่มีวันหมดสิ้น การจัดการปัญหานี้ไม่คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ต้องลงทุนไป

3. การให้ความสำคัญของพนักงานเจ้าหน้าที่ในการจัดการปัญหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายด้วยการบังคับใช้กฎหมายขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ

- 3.1. นโยบายเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายของผู้บริหารใน สสจ. โดยผู้บริหารบางท่านอาจให้ความสำคัญน้อยกับงานคุ้มครองผู้บริโภค การบังคับใช้กฎหมายไม่ใช่ค่านิยมหลักของท่าน แต่การส่งเสริมป้องกัน และรักษาประชาชนจากโรคร้ายไข้เจ็บเป็นอัตลักษณ์ของบุคลากรด้านสุขภาพ และผู้บริหารบางท่านมีนโยบายให้ใช้มาตรการที่ไม่เข้มงวดมาก เพื่อลดผลกระทบหรือแรงต้านจากผู้ประกอบการ

- 3.2. นโยบายของ ออย. ที่ไม่เอื้อต่อการจัดการปัญหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย ซึ่งตัวชี้วัดการจัดการปัญหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายเคยเป็นตัวชี้วัดระดับกระทรวงใน

ปีงบประมาณ 2558 – 2559 แต่หลังจากนั้นถูกลดระดับเป็นเพียงตัวชี้วัดของ อย. ทำให้การจัดการปัญหาไม่ต่อเนื่อง ไม่มีผลในการตรวจราชการของ สสจ. โดยจะเป็นเพียงการขอความร่วมมือให้ สสจ. ดำเนินงาน และผู้บริหารใน สสจ. รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานจะไม่ให้ความสำคัญในการดำเนินงาน

3.3. บรรทัดฐานของการใช้มาตรการการบังคับใช้กฎหมายกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายของ สสจ. แต่ละแห่งที่แตกต่างกัน การดำเนินงานขึ้นกับบริบทและทรัพยากรของแต่ละจังหวัด รวมทั้งความเข้มงวดของผู้บริหารและพนักงานเจ้าหน้าที่

4. ความยากและความซับซ้อนของการบังคับใช้กฎหมายในกรณีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย เกิดจาก

4.1. ช่องว่างและข้อจำกัดของกฎหมาย เช่น ความยากในการดำเนินคดีตามมาตรา 40 ของ พ.ร.บ.อาหาร เนื่องจากพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องพิสูจน์ให้เชื่อได้ว่าข้อความที่ปรากฏในโฆษณาเป็นการโอ้อวดหรือเป็นเท็จ โดยอาศัยข้อมูลทางวิชาการหรือผลการทดสอบทางห้องปฏิบัติการ จึงต้องอาศัยความรู้และทรัพยากรจำนวนมากเพื่อให้ศาลเชื่อว่าผู้ประกอบการสื่อกระทําความผิดจริง และพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องใช้ดุลพินิจว่าข้อความเป็นการโอ้อวด เป็นเท็จหรือไม่ ทำให้ขาดความมั่นใจในการดำเนินคดีตามมาตรา 40 ของ พ.ร.บ.อาหาร

4.2. ความยากและความซับซ้อนของกระบวนการดำเนินคดี เช่น การโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายในสื่อวิทยุจะมีความลำบากในการบันทึกเสียง ซึ่งต้องครอบคลุมช่วงเวลาตั้งแต่เปิดสถานีเพื่อให้ได้หลักฐานที่มีความแน่นอนหนา การถอดเทปจะต้องใช้เวลาานมากจึงไม่สามารถทำงานในเชิงรุก ต้องอาศัยการร้องเรียน ชี้เป้าให้พนักงานเจ้าหน้าที่ดำเนินการ และอุปสรรคในการแสวงหาผู้กระทําผิด โดยไม่มีหลักฐานที่สามารถเชื่อมโยงการกระทําผิดไปยังผู้ผลิต ผู้จำหน่าย หรือผู้จัดทาโฆษณาได้

4.3. การปรับตัวและการไม่ให้ความร่วมมือของผู้ประกอบการสื่อ เช่น ผู้ประกอบการบางส่วนจะเปลี่ยนการโฆษณาจากที่โอ้อวดเกินจริงอย่างชัดเจน เป็นการกล่าวอ้างถึงสรรพคุณของส่วนประกอบต่างๆ ในผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยไม่ได้กล่าวอ้างเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างผลิตภัณฑ์กับสรรพคุณนั้น

5. ความพร้อมของบุคลากรและองค์กรสนับสนุนในการบังคับใช้กฎหมาย ดังนี้

5.1. พนักงานเจ้าหน้าที่ขาดความมั่นใจในเรื่องการบังคับใช้กฎหมาย ไม่ทราบกระบวนการดำเนินคดี ขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพและวิธีพิจารณาคดี ไม่มีประสบการณ์ในการดำเนินคดี

5.2. นิติกรขาดความรู้และประสบการณ์ในการใช้กฎหมายงานคุ้มครองผู้บริโภค

5.3. กำลังพนักงานเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ มีภาระงานในหลายด้าน เช่น งานพิจารณาอนุญาตสถานที่ผลิต และอนุญาตผลิตภัณฑ์ งานตามนโยบายและโครงการพิเศษต่างๆ

5.4. การขาดการสนับสนุนจากองค์กรภาคีเครือข่าย ได้แก่

5.4.1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เช่น มีข้อจำกัดในการเข้าถึงฐานข้อมูลโฆษณาของ อย. ทำให้ยากแก่การพิจารณาความถูกต้องของโฆษณา การขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ของ อย. มีการตอบกลับล่าช้า และงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน

5.4.2. สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เช่น ไม่ให้ฐานข้อมูลผู้ประกอบการสื่อสถานีวิทยุที่ได้รับอนุญาต ไม่มีความเข้มแข็งในการบังคับใช้กฎหมายกับผู้กระทําผิด

### การศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่างๆ

การศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการศึกษาของศุภกิต เสนนอก ที่ได้ศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด รวมทั้งสิ่งที่อยากให้เกิดการพัฒนาของการรับเรื่องราร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม อำเภอนองเสือ จังหวัดปทุมธานี เพื่อให้ได้ซึ่งหนทางหรือนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราร้องทุกข์ให้กับศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองเสือฯ และศูนย์ดำรงธรรมอื่นๆ จากการค้นหาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยเข้ารับบริการหรือเคยร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองเสือฯ จำนวน 3 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 200 คน และจากประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองเสือฯ ของผู้ศึกษา พบว่าปัญหา อุปสรรคของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองเสือฯ คือ 1) การดำเนินการมีความล่าช้า บางครั้งเกิดจากหน่วยงานราชการมีระบบ ระเบียบที่ค่อนข้างมากและซับซ้อนจนเกินไป 2) บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เนื่องจากภารกิจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานไม่ได้มีแค่งานของศูนย์ดำรงธรรมเท่านั้น ประกอบกับเรื่องร้องเรียนมีจำนวนมากทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันตามกำหนด 3) งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัดและไม่มีความเป็นอิสระ เนื่องจากศูนย์ดำรงธรรมไม่มีงบประมาณเป็นของตนเอง ต้องเบิกจ่ายร่วมกับงบประมาณของอำเภอ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยากลำบาก ไม่มีความต่อเนื่อง 4) วัสดุและครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ เช่น รถที่มีอยู่ไม่เพียงพอต่อการใช้งานเนื่องจากภารกิจและหน้าที่ของอำเภอมีงานที่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถลงพื้นที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนได้อย่างทั่วถึง และข้อเสนอนแนะที่มีต่อศูนย์ดำรงธรรมอำเภอนองเสือฯ คือ 1) ควรมีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักการมีส่วนร่วมภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ความล่าช้า การดิ่งงาน หรือตองงาน น้อยลง 2) เปิดโอกาสให้ศูนย์ดำรงธรรมได้ใช้งบประมาณที่มีอยู่ของอำเภอ 3) นำวัสดุและครุภัณฑ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และไม่ปะปนกับงานหรือภารกิจอื่น 4) ควรมีการสร้างระบบการควบคุมคุณภาพงาน มีการควบคุมคุณภาพงานอย่างสม่ำเสมอ และ 5) ตรวจสอบ กวดขันผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติตามกฎหมาย <sup>25</sup>

การศึกษาของเจษฎา ผาผาง ที่ได้ศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน โดยศึกษาถึงสถานการณ์การจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และเพื่อให้ได้ข้อเสนอนแนะต่อการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ประชาชนที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ มาয়งกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน โดยพบว่ากองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชนมีกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้แก่ 1) มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลัก และมีกลไกทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอสม. 2) มีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียน การทำหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานอื่นดำเนินการต่อหากเป็นบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น โดยตั้งแต่ปีงบประมาณ 2556 – 2558 เรื่องร้องเรียนมีแนวโน้มสูงขึ้น เนื่องจากประชาชนเกิดการตื่นตัวและรับรู้ในเรื่องสิทธิของตนเองมากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร มีช่องทางการร้องเรียนที่หลากหลายและสะดวกยิ่งขึ้น เรื่องร้องเรียนที่ส่งมาส่วนใหญ่ผู้ร้องเรียนจะไม่ระบุตัวตนหรือองค์กรใด และจากการศึกษาได้วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน คือ 1) การเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในระยะเวลา 1-2 ปี ส่งผลให้เกิดความไม่ต่อเนื่องในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน 2) ความรู้ ทักษะของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานจัดการเรื่องร้องเรียนยังไม่เพียงพอ เช่น ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เทคนิคการจัดการเรื่องร้องเรียน 3) การกลั่นกรองและจำแนกประเภทของเรื่องร้องเรียนที่ไม่ชัดเจน 4) ระบบการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานยังไม่เหมาะสม 5) ไม่มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบติดตามเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันใช้วิธีการติดตาม



เรื่องร้องเรียนทางหนังสือราชการทำให้ติดตามเรื่องค่อนข้างล่าช้า และการติดตามทางโทรศัพท์จะประสบปัญหาไม่สามารถติดต่อผู้รับผิดชอบได้โดยตรง 6) ไม่สามารถกำกับระยะเวลาในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนได้โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานอื่น ข้อเสนอแนะต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน คือ 1) ควรพัฒนากระบวนการประสานความร่วมมือการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สามารถตอบสนองผู้ร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลระบบเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกระดับ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่การรับเรื่อง การติดตาม ตลอดจนการแจ้งผลการดำเนินงาน 3) ควรศึกษาวิจัยการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน 4) ควรพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในด้านความรู้และทักษะในการจัดการเรื่องร้องเรียน เช่น ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เทคนิคประสานความร่วมมือ เป็นต้น 5) ควรจัดเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ถอดบทเรียนภาคีเครือข่าย เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ <sup>26</sup>

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ และพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

#### รูปแบบงานศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยแบ่งออกเป็น 2 ระยะเวลา คือ **ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.** เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. จากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ที่ได้รับในช่วงไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2563) จำนวน 101 เรื่อง

#### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบบันทึกข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. (ภาคผนวก ก) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ในประเด็น ดังนี้

1. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ กอง คบ.
2. จำนวนวันทำการที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่ กอง คบ. ได้รับเรื่องร้องเรียนฯ ที่ส่งต่อตามระบบสารบรรณจาก ศรป. จนถึงวันที่เจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ เสนอผู้บังคับบัญชา

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ลงในแบบบันทึกข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. และตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ทั้งหมด จำนวน 101 เรื่อง เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ แล้วจึงนำผลการวิเคราะห์ดังกล่าว เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาในระยะต่อไป

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่ากลาง ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด

**ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.** เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ เพื่อพัฒนาแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 5 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) โดยใช้เครื่องมือ Affinity Diagram และ Fishbone Diagram เพื่อหาสาเหตุของการเกิดปัญหาในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ.

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ทำการศึกษาได้ดำเนินการ ดังนี้

1. นำเสนอผลการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ในในช่วงไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2563) จากแบบบันทึกข้อมูลในระยะที่ 1 ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ.
2. ประชุมระดมสมอง (Brainstorming) โดยใช้เครื่องมือ Affinity Diagram และ Fishbone Diagram เพื่อหาสาเหตุของการเกิดปัญหาในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ และร่วมกันปรับแก้ไขให้ได้ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ใหม่
3. ประเมินความเหมาะสมของขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ ดังนี้
  - 3.1 นำ (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. ใหม่ ไปทดลองใช้ภายในกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2564
  - 3.2 ประเมินความเหมาะสม และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนงาน คบส. ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. ของกอง คบ. เพื่อนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ทำการศึกษาจะนำข้อมูลจากการระดมสมองมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงเนื้อหา (Content analysis) โดยการนำข้อมูลที่ได้ออกคำพูดและแบ่งหมวดหมู่ของข้อมูล โดยข้อมูลที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันจะถูกจัดอยู่ในกลุ่มเดียวกัน แล้วสร้างข้อสรุปประเด็นหลักและวิเคราะห์สรุปผล ออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสร้างแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ที่มีประสิทธิภาพต่อไป

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ และพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. โดยนำเสนอผลการศึกษาได้เป็น 2 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

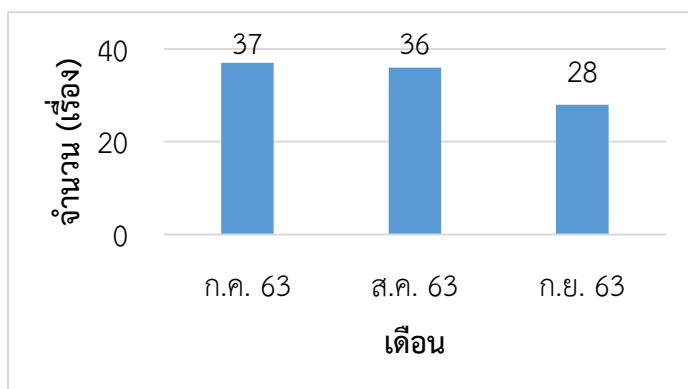
ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

**ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.** เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ที่จัดเก็บอยู่ในแฟ้มเอกสารการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ในช่วงไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 (1 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2563) และศึกษาขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

ผลการศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. เป็นดังนี้

#### 1. จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ กอง คบ.

เรื่องร้องเรียนฯ ที่ส่งมายัง กอง คบ. ในช่วงไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 มีจำนวน 101 เรื่อง โดยแบ่งเป็น เรื่องร้องเรียนฯ ที่ส่งมาในเดือนกรกฎาคม จำนวน 37 เรื่อง เดือนสิงหาคม จำนวน 36 เรื่อง และเดือนกันยายน จำนวน 28 เรื่อง (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 จำนวนเรื่องร้องเรียนด้านโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพทางอินเทอร์เน็ตของ กอง คบ.

## 2. จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ จะเริ่มนับตั้งแต่วันที่มีการรับเรื่องร้องเรียนฯ เข้าระบบสารบรรณของ กอง คบ. จนถึงวันที่เจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. รายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ เสนอผู้บังคับบัญชา (วันที่เรื่องร้องเรียนออกจาก กอง คบ.) ซึ่งตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนงาน คบส. ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (SOP) ของ กอง คบ. เรื่องร้องเรียนที่ถูกส่งมายังกอง คบ. หัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. พิจารณาเรื่องร้องเรียนเข้ากลุ่ม 3 กรณีเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนต้องสืบหาข้อเท็จจริง รวมถึงต้องตรวจสอบสถานที่ประกอบการ วิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ และขอความเห็นผู้เชี่ยวชาญให้กำหนดระยะเวลาดำเนินการเสร็จภายใน 60 วันทำการ ทั้งนี้ เกณฑ์ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนของผู้บริโภคนี้ไม่รวมกรณีต้องส่งตัวอย่างตรวจทางห้องปฏิบัติการ และการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น สคบ. สสจ. กทม. เป็นต้น โดยหัวหน้ากลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. จะพิจารณามอบหมายเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด กอง คบ. ดำเนินการ ตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐาน ค้นหาข้อมูลผู้กระทำความผิด และประมวลผลเสนอ ออ.

ผลการศึกษาพบว่าจากเรื่องร้องเรียนฯทั้งหมด 101 เรื่อง จำนวนวันที่กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ มีค่ากลางอยู่ที่ 34 วันทำการ จำนวนวันน้อยที่สุดอยู่ที่ 5 วันทำการ และมากที่สุดอยู่ที่ 59 วันทำการ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ (N = 101)

รายละเอียด	เดือน			รวม
	ก.ค. 63	ส.ค. 63	ก.ย. 63	
Mean $\pm$ SD (วันทำการ)	32.81 $\pm$ 12.83	31.11 $\pm$ 13.83	41.96 $\pm$ 15.71	34.74 $\pm$ 14.62
Median (วันทำการ)	34	32	43	34
Min (วันทำการ)	8	5	16	5
Max (วันทำการ)	59	59	59	59

## 3. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. จากการติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของผู้ทำการศึกษา มีรายละเอียดขั้นตอนการจัดการ ดังนี้

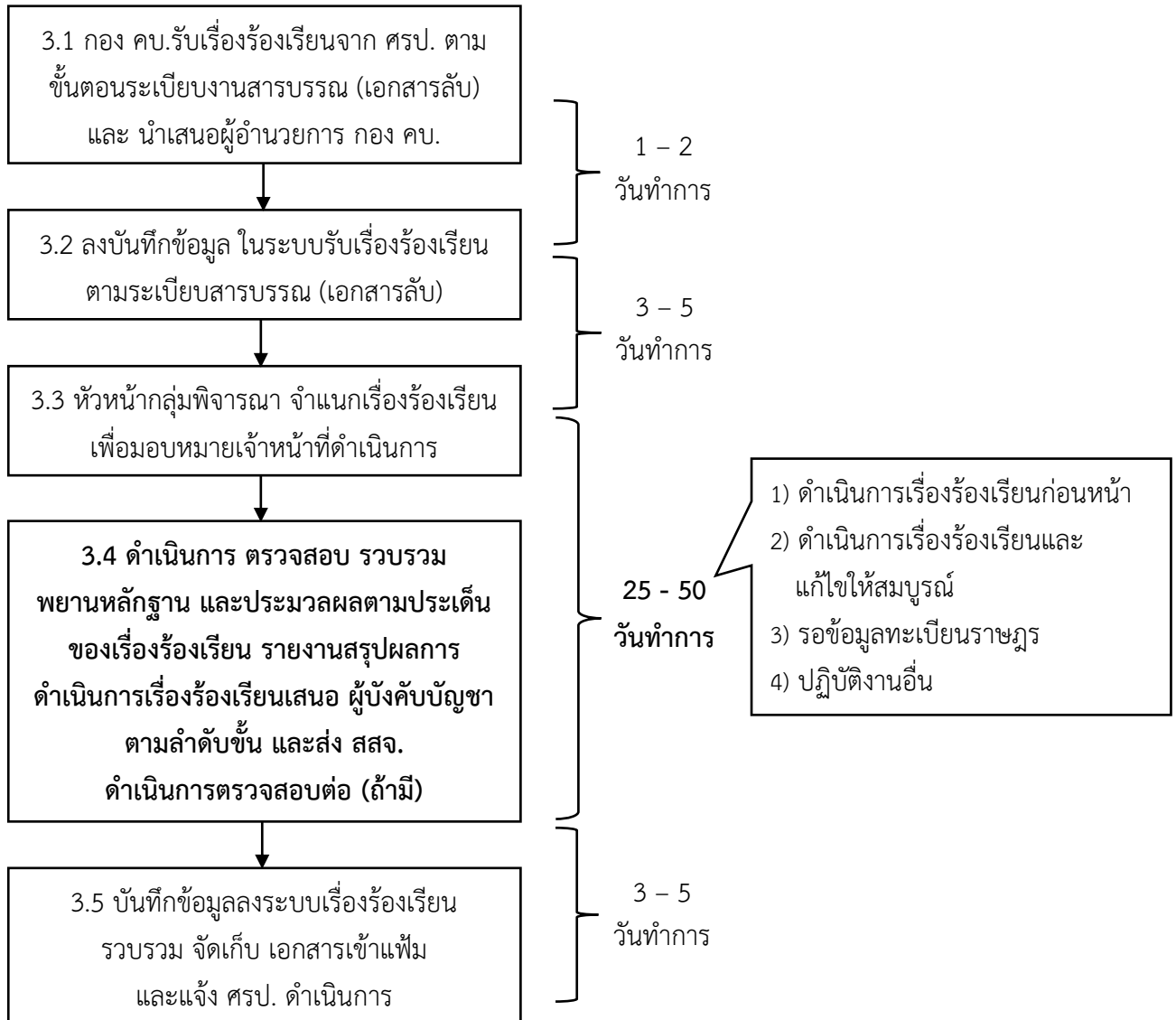
3.1 เรื่องร้องเรียนฯ ถูกส่งมาที่ กอง คบ. ตามขั้นตอนระเบียบงานสารบรรณ และนำเสนอผู้อำนวยการ กอง คบ. (1 – 2 วันทำการ)

3.2 เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มลงบันทึกข้อมูลในระบบรับเรื่องร้องเรียน

3.3 หัวหน้ากลุ่มพิจารณาจำแนกเรื่องร้องเรียนเพื่อมอบหมายเจ้าหน้าที่ดำเนินการ (3 – 5 วันทำการ)

3.4 เจ้าหน้าที่กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ โดยการรวบรวมพยานหลักฐาน ค้นหาข้อมูลผู้กระทำความผิด และส่งหนังสือสั่งระงับโฆษณาให้กับผู้กระทำความผิด รวมถึงการส่งหนังสือให้หน่วยงานอื่น ได้แก่ สสจ. กองผลิตภัณฑ์ดำเนินการตรวจสอบต่อ (ถ้ามี) เช่น ตรวจสอบสถานที่ผลิต/จำหน่าย เป็นต้น (25 – 50 วันทำการ)

3.5 เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบันทึกผลการจัดการในระบบเรื่องร้องเรียน (3 – 5 วันทำการ) ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานโดยประมาณมีรายละเอียดดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

เมื่อพิจารณาจากภาพที่ 6 พบว่าขั้นตอนที่ 3.4 การดำเนินการ ตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐาน และประมวลผลตามประเด็นของเรื่องร้องเรียน รายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และส่ง สสจ. ดำเนินการตรวจสอบต่อ (ถ้ามี) เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ระยะเวลาามากที่สุด คิดเป็น 25 - 50 วันทำการโดยประมาณ เมื่อติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ. จำนวน 4 คน ในเดือนกันยายน 2563 เพื่อพิจารณารายละเอียดของการดำเนินการในขั้นตอนดังกล่าว พบขั้นตอนย่อยของขั้นตอนนี้ แบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

- 1) ช่วงที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนก่อนหน้า ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 23 วันทำการ
- 2) ช่วงที่ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนและแก้ไขให้สมบูรณ์ ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 11 วันทำการ
- 3) ช่วงที่รอข้อมูลทะเบียนราษฎรจากเทศบาลนครนนทบุรี ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 5 วันทำการ และ
- 4) ช่วงที่ต้องไปปฏิบัติงานอื่น ใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 3 วันทำการ รายละเอียดดังตารางที่ 2

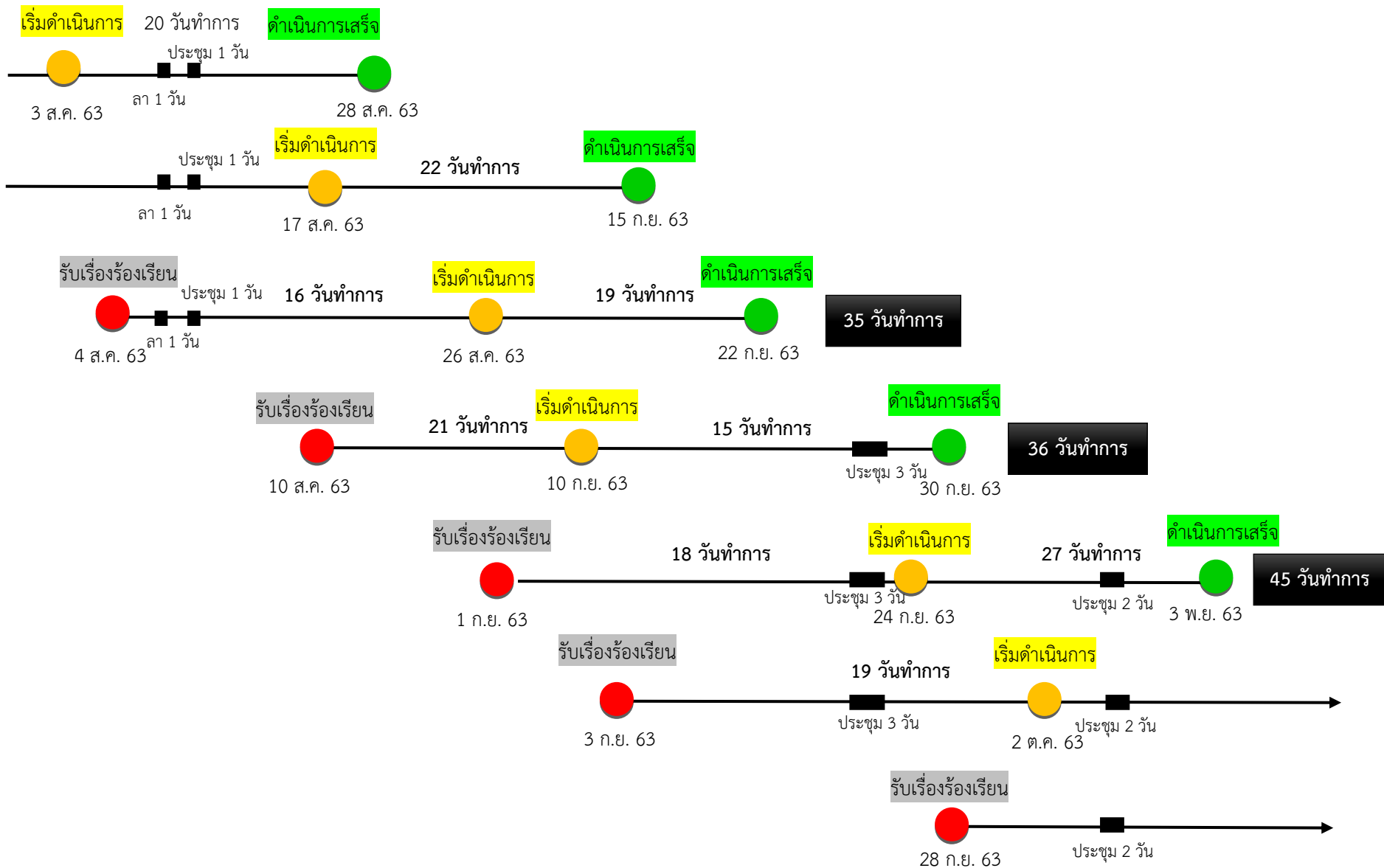
ตารางที่ 2 ระยะเวลาของขั้นตอนย่อยในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. รายบุคคลในช่วงเดือนกันยายน 2563

คนที่	ดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ ก่อนหน้า (วันทำการ)	ตรวจสอบ รวบรวม ประมวลผลหลักฐาน		ปฏิบัติงานอื่น (วันทำการ)	รวม (วันทำการ)
		ดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯและแก้ไข (วันทำการ)	รอข้อมูลทะเบียนราษฎร (วันทำการ)		
1	29	11	5	0	45
1	22	8	7	1	38
1	24	7	7	1	39
1	26	10	7	1	44
1	21	8	7	1	37
1	22	14	5	0	41
1	30	11	5	0	46
1	30	7	5	0	42
2	20	12	5	4	41
2	23	8	7	5	43
2	21	11	4	3	39
2	25	7	5	4	41
2	25	6	3	3	37
2	28	12	3	4	47
2	28	14	5	3	50
2	22	15	2	3	42
2	29	10	2	4	45
3	22	9	5	3	39
3	25	14	5	3	47
3	20	12	3	3	38
3	18	9	3	3	33
3	20	15	5	4	44
3	20	12	8	5	45

คนที่	ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนฯ ก่อนหน้า (วันทำการ)	ตรวจสอบ รวบรวม ประมวลหลักฐาน		ปฏิบัติงานอื่น (วันทำการ)	รวม (วันทำการ)
		ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนฯ และแก้ไข (วันทำการ)	รอข้อมูล ทะเบียนราษฎร (วันทำการ)		
3	19	14	7	5	45
3	21	10	4	4	39
4	15	17	8	7	47
4	18	14	8	5	45
4	19	13	9	6	47
เฉลี่ย	22.93	11.07	5.32	3.04	42.36

จากตารางที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. พบว่า จะมีระยะเวลารอก่อนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นระยะเวลาที่นานที่สุด (เฉลี่ย 23 วันทำการ) เนื่องจากจะต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องเดิมก่อน และแสดงรายละเอียด timeline ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. 1 คน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน 2563 แสดงดังภาพที่ 7





ภาพที่ 7 ตัวอย่าง timeline การจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. 1 คน ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน 2563

จาก timeline ดังภาพที่ 7 จะพบว่าก่อนที่เจ้าหน้าที่ กอง คบ. จะเริ่มทำเรื่องร้องเรียนฯ หนึ่ง ๆ ที่เข้ามาได้นั้น จะต้องจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ก่อนหน้าให้เกือบจะแล้วเสร็จเสียก่อน ซึ่งพบว่าจะมีเรื่องร้องเรียนฯ ถูกตั้งทิ้งไว้ก่อนจะเริ่มทำอยู่ที่ 2 – 3 เรื่อง เสมอ ทำให้การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ แต่ละเรื่องถูกยืดยาวออกไป อีกทั้งขั้นตอนการตรวจสอบ รวบรวม ประมวลหลักฐาน ต้องมีช่วงที่รอข้อมูลทะเบียนราษฎรของผู้กระทำการ โฆษณาจากเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 5 วันทำการ โดยขั้นตอนที่กล่าวมานี้ทำให้เกิดปัญหาคอขวดเกิดขึ้น ผู้ทำการศึกษาก็ได้ศึกษาต่อไปในระยะเวลาที่ 2 เพื่อหาแนวทางการลดระยะเวลาที่ กอง คบ. ดำเนินการ ตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐาน และประมวลผลต่อไป

**ระยะที่ 2 การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.** เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้การประชุมระดมสมอง (Brainstorming) กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. จำนวน 5 คน เพื่อค้นหาแนวทางการในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ให้มีประสิทธิภาพ

### **1. แนวทางการลดระยะเวลาที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ**

จากการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. จำนวน 5 คน เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ล่าช้า โดยการใช้เครื่องมือ Affinity Diagram กับสมาชิกแต่ละคน (ภาพที่ 8) แล้วจึงนำข้อมูลมาสร้าง Fish bone diagram และหาสาเหตุรองจากการระดมสมอง (Brainstorming) (ภาพที่ 9)

ระยะเวลาที่กอง คบ. ดำเนินการล่าช้า



- เจ้าหน้าที่รับผิดชอบหลายงาน
- เจ้าหน้าที่ไม่เห็นความสำคัญของการดำเนินการให้เสร็จตามที่กำหนดใน SOP
- ไม่สามารถหาข้อมูลของผู้กระทำผิด

ระยะเวลาที่กอง คบ. ดำเนินการล่าช้า



- เจ้าหน้าที่ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน
- ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ร้องเรียนไม่เพียงพอ
- การขอข้อมูลภายในอย. มีหลายขั้นตอน

ระยะเวลาที่กอง คบ. ดำเนินการล่าช้า



- ขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เวลานาน
- เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ
- ระบบสืบค้นของ อย. เข้าไม่ได้
- เจ้าหน้าที่มีงานหลายงาน

ระยะเวลาที่กอง คบ. ดำเนินการล่าช้า



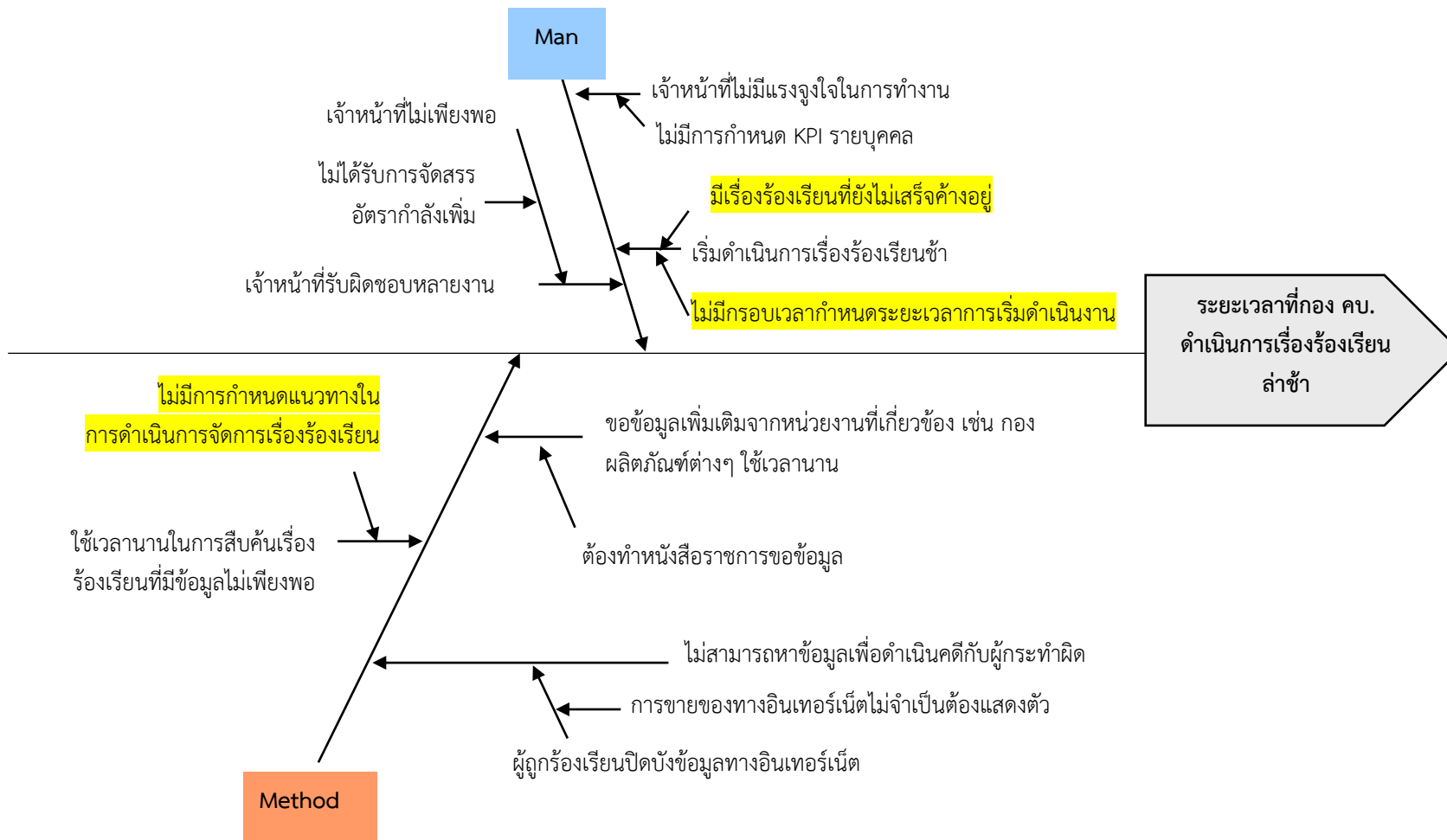
- มีงานอื่นที่เร่งด่วนมาแทรก
- ไม่มั่นใจในระบบสืบค้นข้อมูล จึงต้องทำหนังสือสอบถามสำนัก/กองผลิตภัณฑ์
- ต้องแก้ไขหลังจากตรวจงานหลายครั้ง
- เสียรบกวนในสถานที่ทำงาน

ระยะเวลาที่กอง คบ. ดำเนินการล่าช้า



- ขั้นตอนตามระบบงานสารบรรณมีหลายขั้นตอน
- ติดประชุมบ่อย
- การใช้เวลาทำงานของแต่ละคนไม่เท่ากัน
- ต้องทำงานที่ค้างก่อน

ภาพที่ 8 Affinity Diagram



ภาพที่ 9 Fish bone diagram

จากภาพที่ 9 จะพบว่าสาเหตุหลักที่สามารถปรับปรุงได้ในระยะสั้น ได้แก่

1) **ไม่มีกรอบเวลากำหนดระยะเวลาการเริ่มดำเนินงาน** ซึ่งจะเห็นว่าจากตารางที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. จะมีระยะเวลารอก่อนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นระยะเวลาที่นานที่สุด (เฉลี่ย 23 วันทำการ) เนื่องจากไม่มีกรอบเวลากำหนดจึงทำให้เรื่องร้องเรียนถูกดำเนินการล่าช้าออกไป

2) **มีเรื่องร้องเรียนฯ ที่ยังไม่เสร็จค้าง** จะพบว่าหลังจากติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. 1 คน ดังภาพที่ 7 พบว่าจะมีเรื่องร้องเรียนฯ ที่ถูกตั้งทิ้งไว้ก่อนจะเริ่มทำ จำนวน 2 – 3 เรื่อง เสมอ

3) **ไม่มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ** กรณีที่พบเรื่องร้องเรียนฯ ที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้ต้องใช้ระยะเวลานานในการสืบค้นข้อมูลทางสื่ออินเทอร์เน็ต

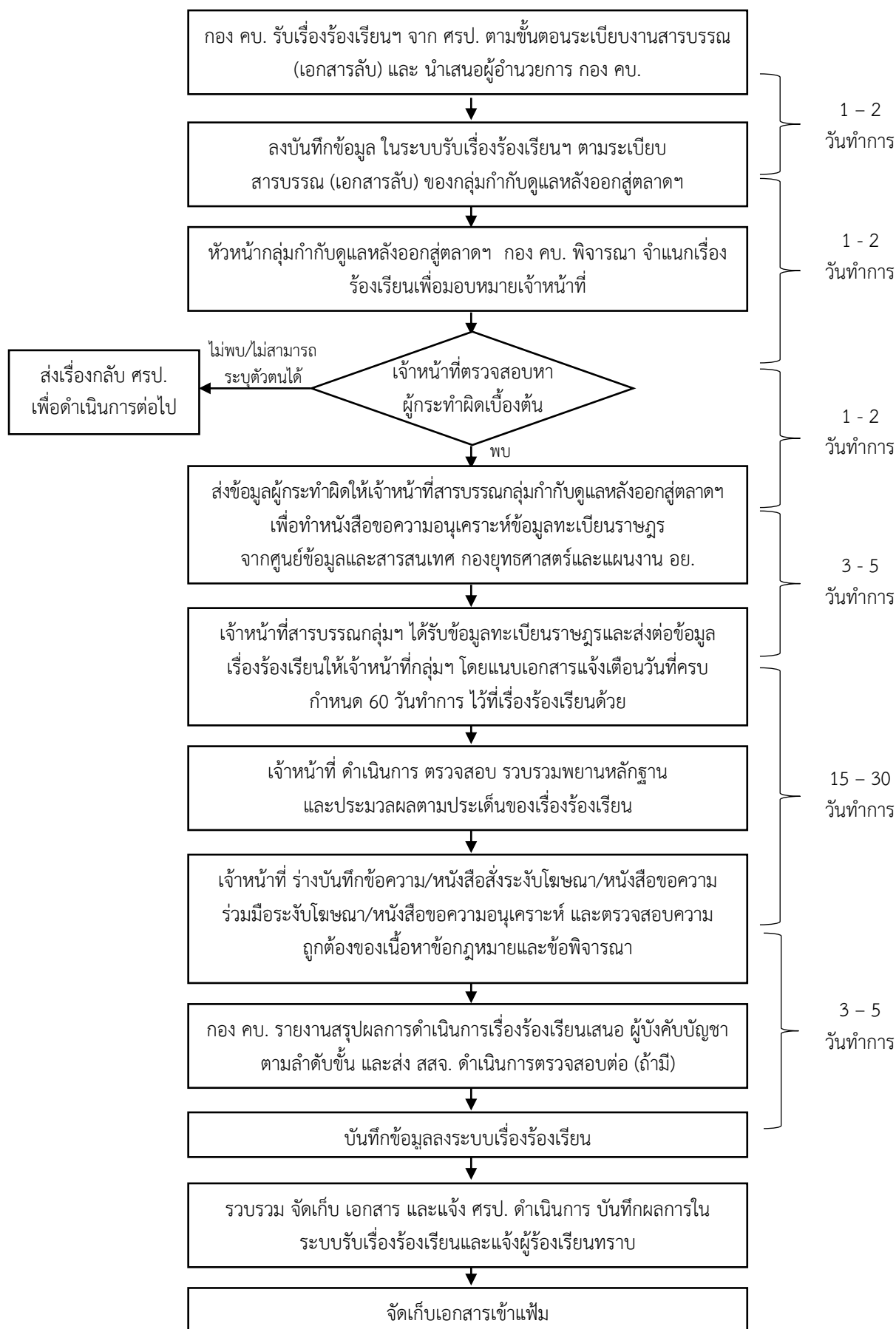
## 2. การปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

จากการประชุมระดมสมอง (Brainstorming) กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. จำนวน 5 คน โดยการให้ความเห็นร่วมกันเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ใหม่ ซึ่งมีรายละเอียดในการปรับปรุงแนวทาง ดังนี้

2.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบผู้กระทำความผิดเบื้องต้นก่อน โดยมอบหมายลูกจ้างประจำกลุ่มเป็นผู้ตรวจสอบเบื้องต้น เพื่อค้นหาการกระทำความผิดฝ่าฝืนกฎหมาย และข้อมูลผู้กระทำความผิด หลังจากนั้นจึงส่งข้อมูลผู้กระทำความผิดให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลุ่ม เพื่อทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลทะเบียนราษฎรจากศูนย์ข้อมูลและสารสนเทศ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน อย. โดยขั้นตอนนี้จะสามารถลดระยะเวลาคอคขวดจากการรอข้อมูลทะเบียนราษฎรจากเทศบาลนครนนทบุรี และช่วยลดระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ กอง คบ. ใช้ตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐาน อีกทั้งหากเรื่องร้องเรียนฯ นั้นเป็นเรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะค้นหาผู้กระทำความผิดได้ ก็จะมีการส่งเรื่องร้องเรียนฯ นี้กลับไปยัง ศรป. ได้ทันที โดยไม่ต้องรอการดำเนินการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ

2.2 จัดให้มีการแนบเอกสารแจ้งเตือนวันที่ครบกำหนด 60 วันทำการ ไว้ที่เรื่องร้องเรียนฯ ก่อนส่งมอบให้กับเจ้าหน้าที่ กอง คบ. ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ เพื่อช่วยแจ้งเตือนไม่ให้เกิดการเกินระยะเวลาที่กำหนด (ภาคผนวก ข)

รายละเอียด (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. แสดงดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

### 3. ประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

ในช่วงเดือนมกราคม – มีนาคม 2564 ได้มีการทดลองใช้ (ร่าง) ขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ภายในกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. และประเมินผลโดยการวัดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ พบว่า จากเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 128 เรื่อง จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ มีค่ากลางอยู่ที่ 33 วันทำการ จำนวนวันน้อยที่สุดอยู่ที่ 6 วันทำการ และมากที่สุดอยู่ที่ 55 วันทำการ ซึ่งพบว่าแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาก่อนปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 3) ตารางที่ 3 จำนวนวันที่ กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ก่อนและหลังปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

รายละเอียด	ก่อนปรับปรุง (ก.ค. – ก.ย. 63) (N = 101)	หลังปรับปรุง (ม.ค. – มี.ค. 64) (N = 128)
Mean ± SD (วันทำการ)	34.74 ± 14.62	32.95 ± 12.92
Median (วันทำการ)	34	33
Min (วันทำการ)	5	6
Max (วันทำการ)	59	55

เมื่อพิจารณาระยะเวลาหลังปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน พบว่ามีระยะเวลาการจัดการสูงสุดอยู่ที่ 55 วันทำการ ซึ่งพบว่ามีโอกาสที่ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ตาม SOP (ภายในเวลา 60 วันทำการ) ผู้ทำการศึกษาจึงได้สร้างระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. ในลักษณะ Online dashboard โดยใช้เครื่องมือ Data studio ของ Google เชื่อมโยงไปกับระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกลุ่ม โดยแสดงให้เห็นเจ้าหน้าที่ทราบเมื่อเรื่องร้องเรียนฯ มีระยะเวลาเกิน 40 วันทำการ เพื่อกระตุ้นเตือนให้เจ้าหน้าที่ กอง คบ. ที่ได้รับมอบหมายรับผิดชอบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการ และเจ้าหน้าที่ทุกคนในกลุ่ม สามารถตรวจสอบเรื่องร้องเรียนฯ ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยรายละเอียดของระบบรายงานฯ ประกอบด้วย

1) ภาพรวมจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ที่เข้า กอง คบ. ทั้งหมด โดยแสดงผลแจกแจงข้อมูลตามปีงบประมาณ เดือนที่ได้รับเรื่องร้องเรียนฯ ประเภทสื่ออินเทอร์เน็ตที่ถูกร้องเรียน ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียน

2) การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ โดยแสดงผลแจกแจงจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ที่แล้วเสร็จและยังไม่แล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจสอบข้อมูลผู้โฆษณาเบื้องต้น (ลูกจ้างกลุ่ม) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ (ข้าราชการกลุ่ม)

3) การแจ้งเตือนการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็นจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ที่ยังไม่แล้วเสร็จและผ่านไป แล้ว 40 วันทำการ และจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ ที่ยังไม่แล้วเสร็จและเกิน 60 วันทำการ เพื่อเป็นการแจ้งเตือนขึ้นมาโดยอัตโนมัติ ป้องกันการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ไม่ให้เกินระยะเวลาที่กำหนดตาม SOP

4) การแสดงผลอันดับของผลงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ โดยแบ่งเป็นอันดับของผลิตภัณฑ์ที่พบการโฆษณาฝ่าฝืนกฎหมายมากที่สุด และอันดับของผู้โฆษณาที่พบการโฆษณาฝ่าฝืนกฎหมายมากที่สุด

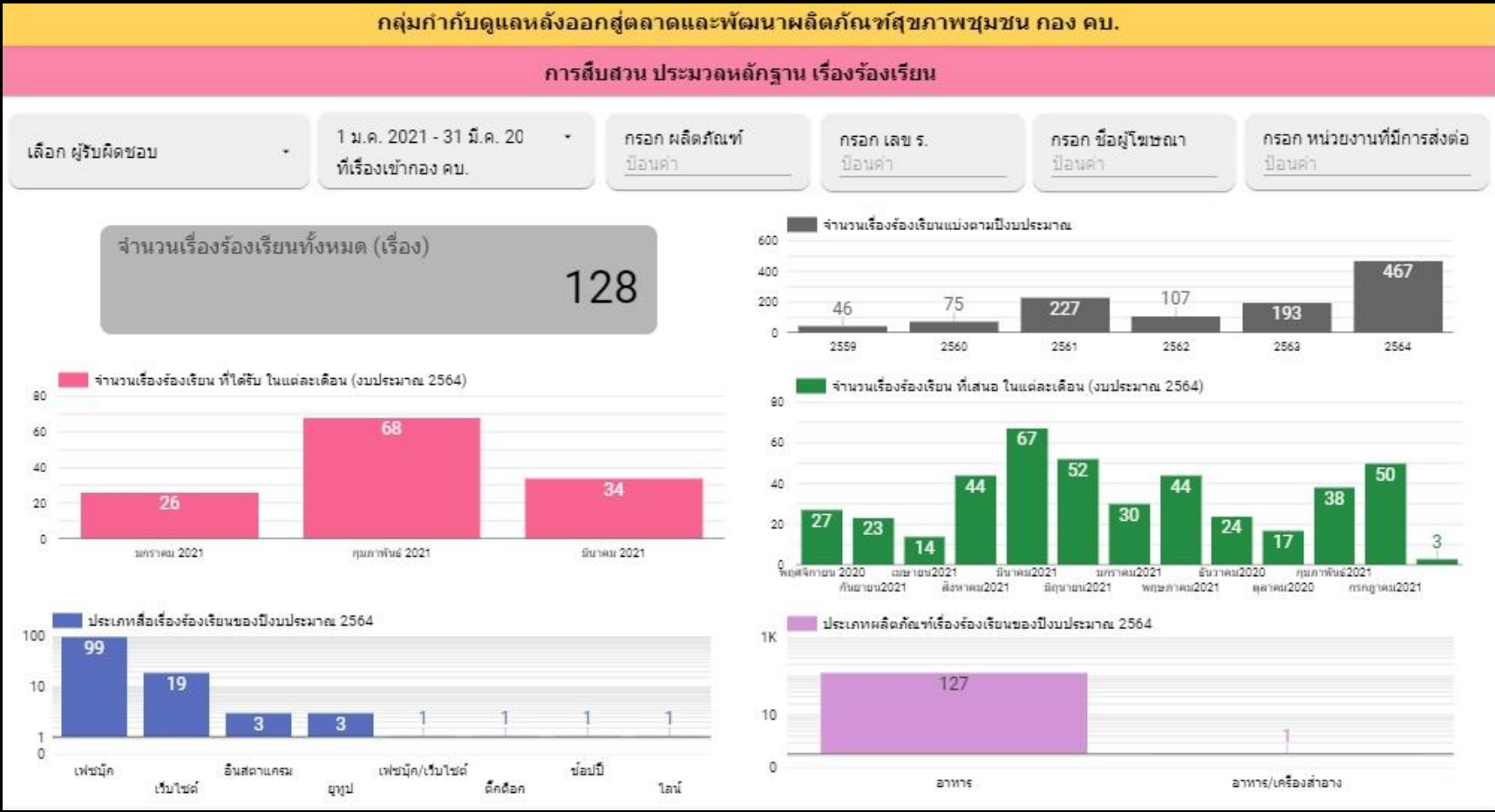
5) กฎหมายที่มีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ โดยแบ่งตาม พ.ร.บ. ที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อย. เช่น พ.ร.บ.อาหาร พ.ศ. 2522 พ.ร.บ.ยา พ.ศ. 2510

6) ผลการดำเนินคดี โดยแบ่งเป็น จำนวนเรื่องที่ส่งให้กลุ่มกฎหมายอาหารและยาเพื่อเปรียบเทียบปรับ จำนวนเงินค่าปรับ และจำนวนเรื่องที่ส่งต่อให้พนักงานสอบสวน

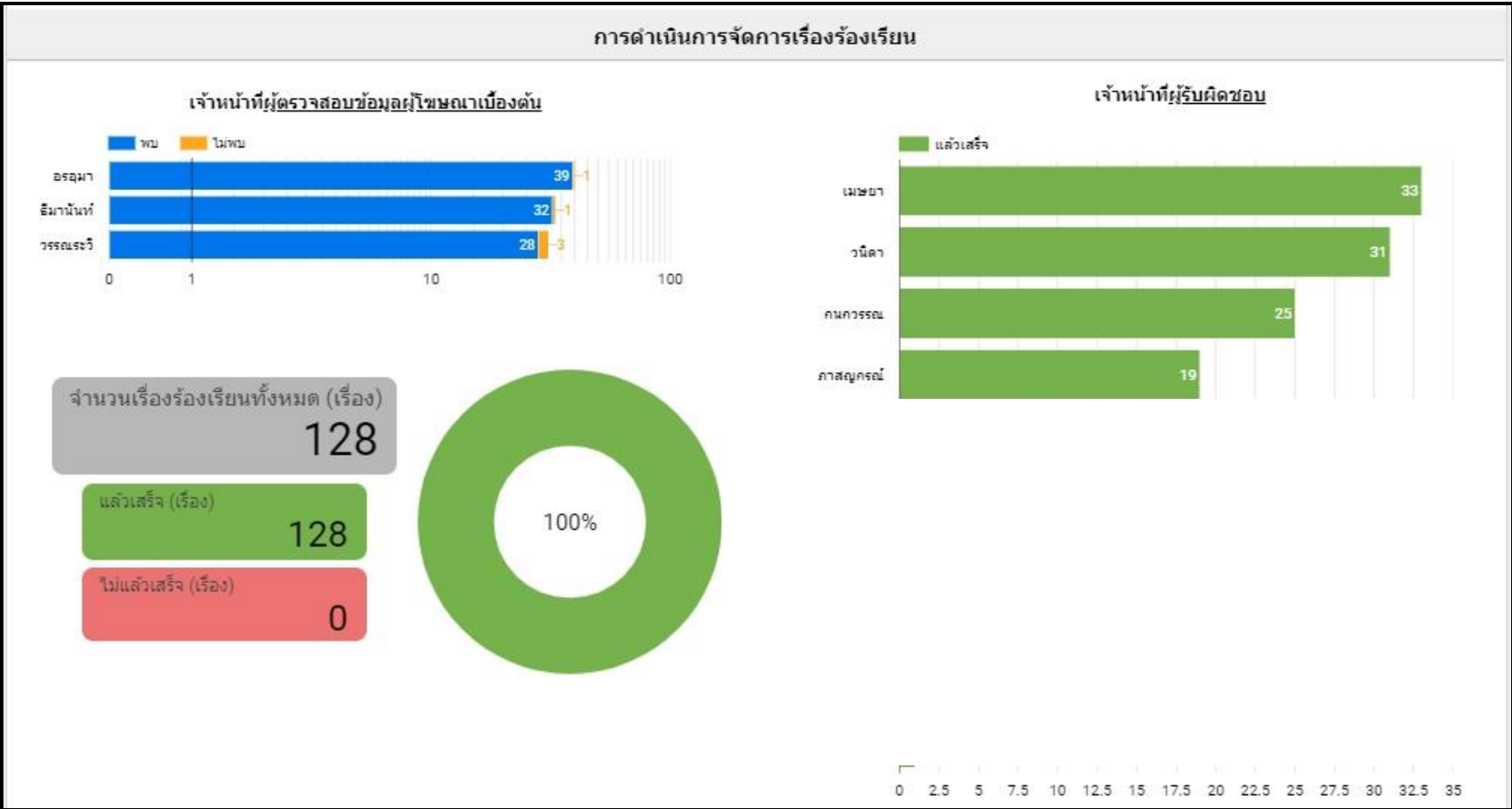
7) รายละเอียดเรื่องร้องเรียนฯ ทั้งหมด ซึ่งสามารถค้นหาได้จากการเลือกผู้รับผิดชอบ ช่วงเวลาที่ต้องการค้นหา รายชื่อผลิตภัณฑ์ เลขรับเรื่องร้องเรียนฯ ชื่อผู้กระทำการโฆษณา และหน่วยงานที่มีการส่งต่อเรื่องร้องเรียนฯ

ตัวอย่างระบบรายงานฯ แสดงดังภาพที่ 11

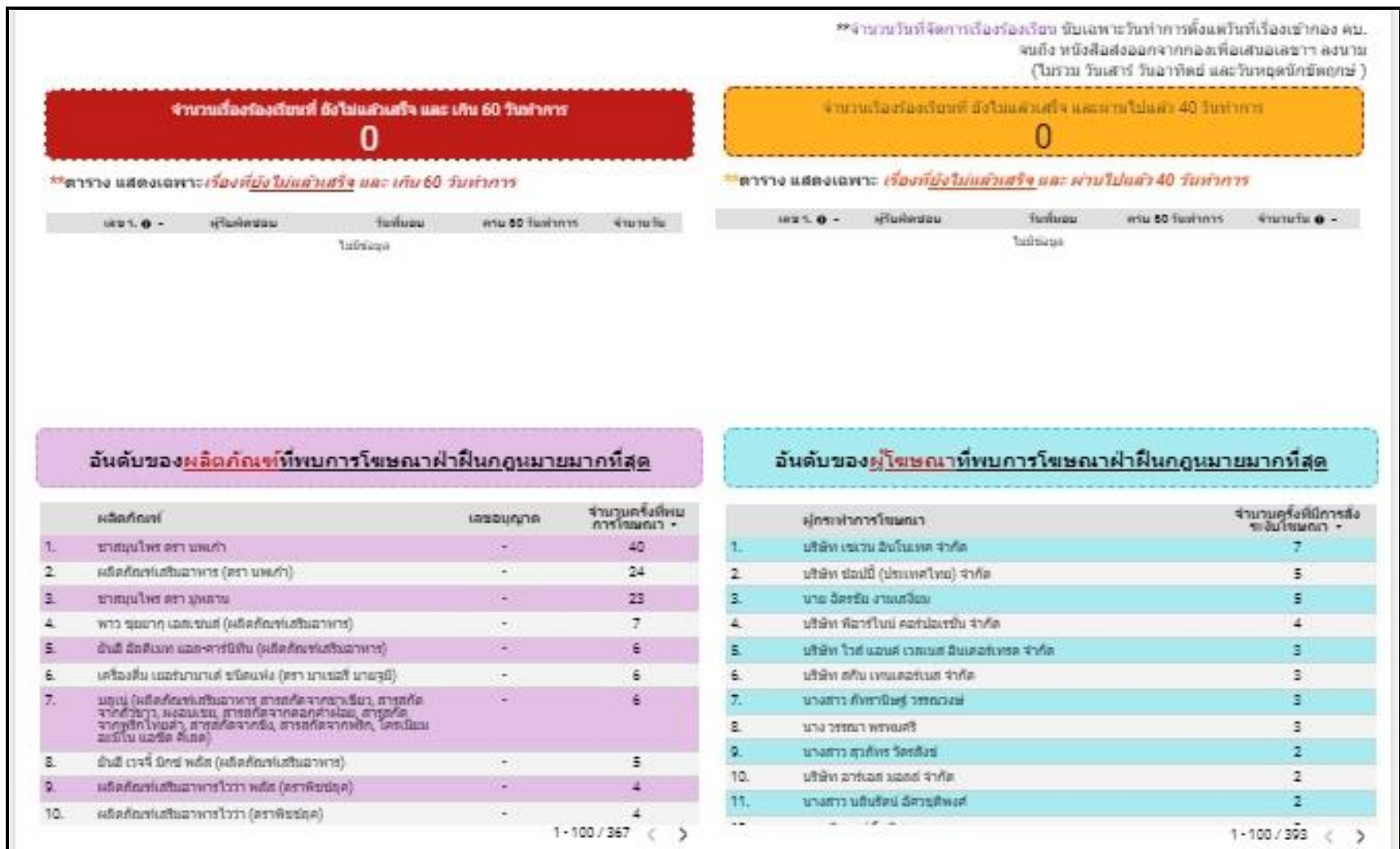




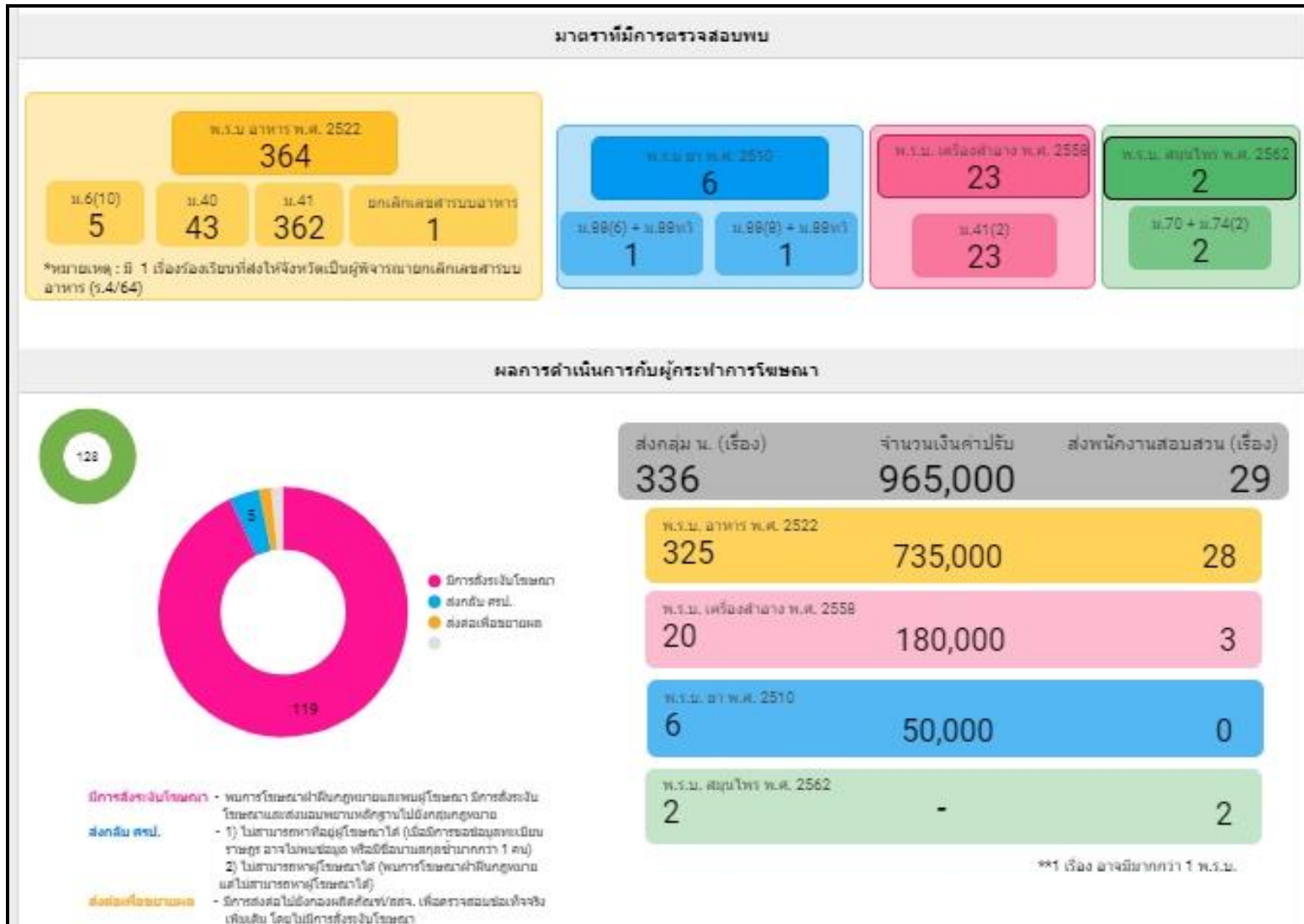
ภาพที่ 11 ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ



ภาพที่ 11 ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ (ต่อ)



ภาพที่ 11 ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ (ต่อ)



ภาพที่ 11 ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ (ต่อ)

**ตาราง แสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน**

ร. -	นายผู้กระทำผิดเบื้องต้น	ผู้รับผิดชอบ	ผลดำเนินการ	ผู้โฆษณา	ผลิตภัณฑ์	พ.ร.บ.	ผู้โฆษณา	ผลิตภัณฑ์	หน่วยงานภายนอกที่ส่งต่อ	การส่งต่อ	การตอบกลับ	เปรียบเทียบปรับ	ส่งพนักงานสอบสวน
ร.1007/64	-	ภาสญกรณ์	ส่งกลับ ครป.	-	ชาสมนไพร เจียวกู่หลานผสมใบบัวบกผสมใบเตยหอม (ตรา ฤๅหลาน)	อาหาร(41)	-	ชาสมนไพร เจียวกู่หลานผสมใบบัวบกผสมใบเตยหอม (ตรา ฤๅหลาน)	-	-	-	-	-
ร.1009/64	อรธมา	วนิดา	มีการสั่งระงับโฆษณา	นางสาว ชัญชลี เรื่องเงินทร์	มาเจนดำ 26 (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร) ตรา ชัญญาขिता	อาหาร(41)	นางสาว ชัญชลี เรื่องเงินทร์	มาเจนดำ 26 (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร) ตรา ชัญญาขिता	-	-	-	ยังไม่เปรียบเทียบปรับ	ไม่ส่ง
ร.1012/64	-	เมษยา	มีการสั่งระงับโฆษณา	นางสาว วิรญา คำคุณ	ชาสมนไพรขานเ	อาหาร(41)	นางสาว วิรญา คำคุณ	ชาสมนไพรขานเ	-	-	-	ยังไม่เปรียบเทียบปรับ	ไม่ส่ง
ร.1013/64	-	เมษยา	มีการสั่งระงับโฆษณา	นาย ฉัตรชัย งามเสงี่ยม	เอส ดับบลิว ที พลุคว (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร)	อาหาร(40)+(41)	นาย ฉัตรชัย งามเสงี่ยม	เอส ดับบลิว ที พลุคว (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร)	-	-	-	ยังไม่เปรียบเทียบปรับ	ไม่ส่ง
ร.1015/64	วรรณระวี	กนกวรรณ	มีการสั่งระงับโฆษณา	บริษัท ดะวันพินดารา จำกัด	วันเจลาคินส์สำเร็จรูป ชูการ์ฟรี ผสมคอลลาเจน แอลกลูตาไธโอน และวิตามินซี กลิ่นแพชชั่นฟรุต (ตรา พินดารา)	อาหาร(41)	บริษัท ดะวันพินดารา จำกัด	วันเจลาคินส์สำเร็จรูป ชูการ์ฟรี ผสมคอลลาเจน แอลกลูตาไธโอน และวิตามินซี กลิ่นแพชชั่นฟรุต (ตรา พินดารา)	-	-	-	ยังไม่เปรียบเทียบปรับ	ไม่ส่ง
ร.1018/64	วรรณระวี	กนกวรรณ	มีการสั่งระงับโฆษณา	บริษัท แพลนเน็ต บิวตี้ จำกัด	อันยี่ เวจจี มีกซ์ พลัส (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร)	อาหาร(41)	บริษัท แพลนเน็ต บิวตี้ จำกัด	อันยี่ เวจจี มีกซ์ พลัส (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร)	-	-	-	ยังไม่เปรียบเทียบปรับ	ไม่ส่ง
ร.1032/64	-	คบ.เขต 5 (เพียรพันธุ์)	มีการสั่งระงับโฆษณา	1. บริษัท แอสดี เอลท์ จำกัด 2. บริษัท แชน-เอ็ม โกลบอล	คาโมมายล์ แอล-ฮือะนิน (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร)	อาหาร(41)	1. บริษัท แอสดี เอลท์ จำกัด 2. บริษัท แชน-เอ็ม	คาโมมายล์ แอล-ฮือะนิน (ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร)	สสจ.นนทบุรี	ดำเนินการตรวจสอบ	ได้รับผลตอบกลับ	เปรียบเทียบปรับแล้ว	ไม่ส่ง

ภาพที่ 11 ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ (ต่อ)

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีรูปแบบการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ และพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ร่วมกับข้อมูลจากการประชุมระดมสมองกับเจ้าหน้าที่กลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ.

#### สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

##### 1. สภาพปัญหาของขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. จากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ในช่วงไตรมาส 4 ของปีงบประมาณ 2563 จำนวน 101 เรื่อง พบว่าจำนวนวันที่กอง คบ. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ มีค่ากลาง (median) อยู่ที่ 34 วันทำการ เวลาน้อยที่สุดอยู่ที่ 5 วันทำการ และมากที่สุดอยู่ที่ 59 วันทำการ

เมื่อวิเคราะห์ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. จากการติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ พบว่าขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบ รวบรวมพยานหลักฐาน และประมวลผลตามประเด็นของเรื่องร้องเรียน เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ระยะเวลามากที่สุด คิดเป็น 25 - 50 วันทำการโดยประมาณ เนื่องจากในระยะเวลาดังกล่าว มีระยะเวลาที่ต้องรอก่อนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นระยะเวลานานที่สุด (เฉลี่ย 23 วันทำการ) เนื่องจากจะต้องดำเนินการเรื่องร้องเรียนเรื่องเดิมที่ค้างอยู่ก่อน และพบว่าจะมีเรื่องร้องเรียนถูกตั้งทิ้งไว้ก่อนจะเริ่มทำอยู่ที่ 2 - 3 เรื่อง เสมอ อีกทั้งยังมีช่วงเวลาที่รอข้อมูลทะเบียนราษฎรของผู้กระทำการโฆษณาจากเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 5 วันทำการ โดยขั้นตอนที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ทำให้เกิดปัญหาคอขวดเกิดขึ้น

##### 2. การพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ.

จากการประชุมระดมสมองกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. พบว่าสาเหตุหลักที่ทำให้ระยะเวลาที่กอง คบ. ดำเนินการเรื่องร้องเรียนฯ ล่าช้า ได้แก่ ไม่มีกรอบเวลากำหนดระยะเวลาการเริ่มดำเนินงาน มีเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่เสร็จค้าง 2 - 3 เรื่องเสมอ และไม่มีกำหนดแนวทางในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ กรณีที่มีข้อมูลไม่เพียงพอ จึงได้มีการให้ความเห็นร่วมกันเพื่อปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ใหม่ ได้แก่

1) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบหาผู้กระทำผิดเบื้องต้นก่อน โดยมอบหมายลูกจ้างประจำกลุ่มเพื่อค้นหาการกระทำการโฆษณาฝ่าฝืนกฎหมาย และข้อมูลผู้กระทำผิด หากพบข้อมูลจะมีการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลทะเบียนราษฎรในทันที แต่หากไม่พบข้อมูลก็จะมีคำสั่งเรื่องร้องเรียนฯ นี้กลับไปยังสรุป. เลย์เช่นกัน

2) จัดให้มีการแนบเอกสารแจ้งเตือนวันที่ครบกำหนด 60 วันทำการ ไว้ที่เรื่องร้องเรียนฯ ก่อนส่งมอบให้กับเจ้าหน้าที่ กอง คบ.

เมื่อปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. ใหม่แล้ว จึงนำไปทดลองใช้ และประเมินความเหมาะสมจากการวัดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม 2564 พบว่าในช่วงเวลาดังกล่าวมีจำนวนเรื่องร้องเรียนฯ เข้ามาเพิ่มมากขึ้น คิดเป็นจำนวน 128 เรื่อง และการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ มีแนวโน้มที่ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับระยะเวลาก่อนปรับปรุงขั้นตอน

การปฏิบัติงาน แต่ก็ยังพบว่ายังมีเรื่องร้องเรียนฯ ที่มีระยะเวลาการจัดการอยู่ที่ 55 วันทำการ ซึ่งมีโอกาสเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ตาม SOP ผู้ทำการศึกษาก็ได้สร้างระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. ในลักษณะ Online dashboard ที่ช่วยแจ้งเตือนเมื่อเรื่องร้องเรียนมีระยะเวลาเกิน 40 วันทำการ เพื่อกระตุ้นเตือนให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันทำการตามที่ SOP กำหนดไว้

### อภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

การจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของ กอง คบ. มีขั้นตอนการดำเนินการตรวจสอบ รวบรวม พยานหลักฐาน และประมวลผลตามประเด็นของเรื่องร้องเรียนฯ เป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ระยะเวลามากที่สุด (25 - 50 วันทำการโดยประมาณ) ซึ่งหนึ่งในสาเหตุที่ทำให้ต้องใช้เวลานาน อาจเกิดจากการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ต้องมีการจัดทำหนังสือราชการหลายฉบับ ทั้งหนังสือที่ส่งภายในองค์กรและนอกองค์กร และเอกสารแนบต่างๆ จึงทำให้มีความยุ่งยากและซับซ้อน ต้องอาศัยความชำนาญ สอดคล้องกับการศึกษาของศุภกิต เสนนอกที่กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ การดำเนินการที่มีความล่าช้า ซึ่งเกิดจากสาเหตุหลายประการ คือ หน่วยงานราชการจะมีระบบ ระเบียบที่ค่อนข้างมากและซับซ้อน และผู้ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ซึ่งภารกิจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานจะไม่ได้ทำงานเฉพาะการรับเรื่องราวร้องทุกข์อย่างเดียว ประกอบกับปริมาณเรื่องร้องทุกข์มีจำนวนมาก จึงไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและทันตามกำหนดได้ และได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายให้เพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงาน โดยให้รับผิดชอบงานจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพียงงานเดียว เพื่อก่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สามารถแก้ปัญหาให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น <sup>25</sup>

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของเจษฎา ผาผิง ที่กล่าวว่าปัญหา อุปสรรคที่เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับ อสม. ของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน ส่วนหนึ่งเกิดจากไม่มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและระบบติดตามเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันใช้วิธีการติดตามเรื่องร้องเรียนทางหนังสือราชการทำให้ติดตามเรื่องค่อนข้างล่าช้า อีกทั้งไม่สามารถกำกับระยะเวลาในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนได้ จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ให้ครอบคลุมทุกระดับ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่การรับเรื่อง การติดตาม ตลอดจนการแจ้งผลการดำเนินงาน <sup>26</sup> ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้ผู้ทำการศึกษาได้พัฒนาระบบรายงานผลการปฏิบัติงานกลุ่มกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาดฯ กอง คบ. ในลักษณะ Online dashboard ที่ช่วยกำกับ ติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ภายในกอง คบ. และสามารถแสดงผลเรื่องร้องเรียนฯ ที่ดำเนินการเกิน 40 วันทำการแล้วแต่อย่างไรก็ตามระบบในการติดตามเรื่องร้องเรียนในปัจจุบันของ อย. ยังไม่สามารถเชื่อมโยงตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนจนถึงแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน ดังนั้น อย. จึงควรมีระบบติดตามเรื่องร้องเรียนตลอดทั้งกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบ ทั้งหน่วยงานภายใน อย. และภายนอก อย. จนดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นทุกกระบวนการ และมีระบบแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน รวมถึงการแจ้งเตือนวันที่จะครบกำหนดในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วย ดังนั้น หากมีการส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบต่อ จะสามารถใช้ระบบนี้ส่งต่อ รวมถึงแจ้งเตือนไปยังหน่วยงานอื่นด้วย และเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้น ก็สามารถตอบผลการดำเนินงานกลับมาในระบบ ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยหนังสือตอบกลับ และสามารถตรวจสอบผลการจัดการได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องได้รับหนังสือผ่านระบบราชการ โดยระบบที่กล่าวมานี้จะช่วยลดระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนและอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของหน่วยงาน ได้แก่ สร้างระบบเชื่อมโยงข้อมูลออนไลน์ที่ใช้รับและส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก ออ. รวมถึงมีการติดตามเรื่องร้องเรียนตลอดทั้งกระบวนการตั้งแต่รับเรื่องจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ มีระบบแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และแจ้งวันที่จะครบกำหนดในการจัดการเรื่องร้องเรียนด้วย เพื่อลดระยะเวลาในการส่งหนังสือราชการ และสามารถตรวจสอบผลการจัดการได้ตลอดเวลาโดยไม่จำเป็นต้องได้รับหนังสือผ่านระบบราชการ เพื่อความรวดเร็วในการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถลดระยะเวลาการรอคอยหนังสือราชการ และเพิ่มอัตราการตอบกลับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้



## เอกสารอ้างอิง

1. มุลนิธิเพื่อการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการพัฒนาข้อเสนอเกี่ยวกับระบบโครงสร้างการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทยในอนาคต พ.ศ. 2559. 2559, นนทบุรี: มูลนิธิเพื่อการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ
2. Teerawattananon, Y., et al. Health sector regulation in Thailand: recent progress and the future agenda. 2003. 63(3 (March)): 323-338.
3. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ พ.ศ. 2552. 2562 [เข้าถึงเมื่อ 20 มีนาคม 2564]; เข้าถึงได้จาก: <http://www.fda.moph.go.th/SitePages/Structure.aspx>.
4. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. โครงสร้างและอัตรากำลังกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. 2554.
5. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. โครงสร้างและอัตรากำลังกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. 2557.
6. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. โครงสร้างและอัตรากำลังกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. 2558.
7. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. 2561.
8. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. การมอบอำนาจและมอบหมายภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น 2561. 2562, ม.ป.ท.
9. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. คู่มือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (อาหารและเครื่องสำอาง) สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. 2562, ม.ป.ท.
10. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ระบบค้นหาคำศัพท์ โฆษณา. [เข้าถึงเมื่อ 20 มีนาคม 2564]; เข้าถึงได้จาก: <https://dictionary.orst.go.th/>.
11. “พระราชบัญญัติยา พ.ศ.2510.” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 84, ตอนที่ 101 ฉบับพิเศษ (20 ตุลาคม 2510).
12. “พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522.” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 96, ตอนที่ 79 ฉบับพิเศษ (13 พฤษภาคม 2522).
13. “พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2558.” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 132, ตอนที่ 86 ก (5 กันยายน 2558).
14. “พระราชบัญญัติผลิตภัณฑ์สมุนไพร พ.ศ. 2562.” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136, ตอนที่ 56 ก (30 เมษายน 2562).
15. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ. หลักเกณฑ์การพิจารณาถ่วงดุลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น. 2561.
16. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนงาน คปส. ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. 2561.

17. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ. การรับเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการร้องเรียน. 2561.
18. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ. การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียน. 2561.
19. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ. หลักเกณฑ์การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนที่เข้ากลุ่มทำหาย. 2561.
20. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. การดำเนินงานเรื่องร้องเรียนงาน คบส. ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. 2561.
21. พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. ระบบค้นหาคำศัพท์คุณภาพ. [เข้าถึงเมื่อ 25 มีนาคม 2564]; เข้าถึงได้จาก: <https://dictionary.orst.go.th/>.
22. ญัฐชยา คำพล. การลดสินค้าเสียหายจากกระบวนการขนส่งของผู้ให้บริการด้านโลจิสติกส์ที่นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. 2554, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
23. ธัญมล ทองก้อน, ลภนภัทร ตูลยลักษณ์. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้า กรณีศึกษา: โรงงานผลิตและจัดจำหน่ายแท็งก์น้ำ. 2562, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
24. สุรเชษฐ์ เดชมณี และคณะ. อุปสรรคในการบังคับใช้กฎหมายกรณีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายทางวิทยุประเภทกิจการบริการทางธุรกิจในมุมมองของพนักงานเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด. วารสารเภสัชกรรมไทย, 2563. 12(1): 92-113.
25. ศุภกิต เสนนอก. การพัฒนาประสิทธิภาพการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ: กรณีศึกษา อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี. 2560, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
26. เจษฎา ผาผง. การศึกษาการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านของกองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน. 2558 [เข้าถึงเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2562]; เข้าถึงได้จาก: [http://phc.moph.go.th/www\\_hss/data\\_center/dyn\\_mod/On\\_WebsiteV.2.pdf](http://phc.moph.go.th/www_hss/data_center/dyn_mod/On_WebsiteV.2.pdf).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบบันทึกข้อมูลจากเอกสารเรื่องร้องเรียนฯ ของกอง คบ.



ภาคผนวก ข

เอกสารแจ้งเดือนวันที่ครบกำหนด 60 วันทำการ

