

**การพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ
ภายใต้บริบทการกระจายอำนาจ กรณีศึกษา : ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปราม
การกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดมหาสารคาม
Development of a Complaint Management System for Health Products
and Services under a Decentralization Context : A Case Study of
Maha Sarakham Provincial Center for Complaints and Legal Enforcement
on Health Products and Services**

แฉล้ม รัตนพันธุ์¹, อาภากร ตันกันยา²
Chalaem Rattanapan¹, Arpakorn Tonkunya²

บทคัดย่อ

ปัจจุบันเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น การพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพจึงมีความสำคัญ โครงการนี้มีวัตถุประสงค์ 1) พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม 2) สนับสนุนการจัดการปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพแก่ภาคีเครือข่ายที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในพื้นที่ ตัวชี้วัดความสำเร็จ 1) ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของ สสจ.มหาสารคาม เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียน (Good Complaint Handling Practice : GCHP) 2) ร้อยละอำเภอจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ (ศรป.อำเภอ) 3) มีฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการแลกเปลี่ยนการแก้ไขป้องกันปัญหาระหว่าง ศรป.มค, ศรป.อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พื้นที่ดำเนินงานจังหวัดมหาสารคาม ระยะเวลาดำเนินการ ตุลาคม 2567- กันยายน 2568 ผลการดำเนินการ 1) ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของ ศรป.มค ผ่านตามเกณฑ์ GCHP ทุกองค์ประกอบ 2) อำเภอมีการจัดตั้ง ศรป. ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 13 แห่ง (ร้อยละ 100) 3) มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน “ปูแบ่ง project” แสดงข้อมูล Dashboard แบบ real time สามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้ มีการประชุมแลกเปลี่ยนการดำเนินงานระหว่างจังหวัด อำเภอและ อปท. ทุกอำเภอมีความร่วมมือลดปัญหา เช่น การเฝ้าระวังการจำหน่ายเครื่องสำอางผิดกฎหมายในตลาดนัด สรุปผลและข้อเสนอแนะการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดมหาสารคาม มีการขยายความร่วมมือไปถึงระดับอำเภอ อย่างไรก็ตามควรมีการวิเคราะห์ ส่งต่อข้อมูล พร้อมทั้งติดตามปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อดำเนินงานส่งเสริมป้องกันที่เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภค

คำสำคัญ: การจัดการเรื่องร้องเรียน, หลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียน (GCHP), การกระจายอำนาจ

¹ เภสัชกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

¹ Pharmacist, Senior Professional Level. Division of Consumer Protection and Public Health Pharmacy, Maha Sarakham Public Health Office. E-mail : lapasanoi@gmail.com

² เภสัชกรชำนาญการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

² Pharmacist, Professional Level. Division of Consumer Protection and Public Health Pharmacy, Maha Sarakham Public Health Office. E-mail : apanut13@gmail.com



Abstract

At present, complaints related to health products and services have shown an increasing trend, highlighting the importance of developing an effective complaint management system. This project aimed to: (1) develop a complaint management system for health products and services at the Maha Sarakham Provincial Public Health Office, and (2) strengthen the management of quality-related problems in health products and services through collaboration with local consumer protection networks. Key performance indicators included: (1) adherence to Good Complaint Handling Practice (GCHP); (2) the establishment of district-level Complaint and Legal Enforcement Centers; and (3) the development of an integrated complaint management database enabling cross-sectoral data sharing among provincial authorities, district health offices, and local administrative organizations. The project was conducted in Maha Sarakham Province between October 2024 and September 2025. The results indicated that: (1) the provincial complaint management system fully met all GCHP criteria; (2) district-level centers were successfully established in all 13 districts, achieving 100% coverage; and (3) an integrated complaint management information system, known as the “Pu-Paeng Project,” was developed. This system provides real-time dashboard monitoring, enables complaint status tracking, and supports regular intersectoral meetings among provincial, district, and local administrative organizations. These collaborative actions contributed to problem reduction, such as coordinated surveillance of illegal cosmetic distribution in community markets. Conclusion and Recommendations: The establishment of the Maha Sarakham Provincial Complaint and Legal Enforcement Center effectively expanded collaborative mechanisms to the district level. However, ongoing data analysis, systematic information referral, and continuous monitoring of operational barriers are essential to sustain system effectiveness and ensure maximum benefits for health consumers.

Keywords: Complaint management; Good Complaint Handling Practice (GCHP); Decentralized governance

บทนำ

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพในปัจจุบัน ผู้บริโภคจำนวนมาก ประสบความเสียหายจากผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมายหรือการรักษาพยาบาลที่ไม่ได้มาตรฐาน ส่งผลกระทบต่อสุขภาพ คุณภาพชีวิตและความเชื่อมั่นในระบบสาธารณสุขของประเทศ สถิติข้อมูลกรณีเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ 3 ปีที่ผ่านมา พ.ศ. 2566 – 2568 พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อสุขภาพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ร้อยละ 1.8 , 2.39 และ 3.53 เรื่องร้องเรียนรวมจำนวนแต่ละประเภท 10 ลำดับแรกเป็นการโฆษณาโอ้อวดเกินจริง ที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ร้อยละ 42.17, 65.85 และ 80.35 จากเรื่องร้องเรียนจำนวน 4,107 เรื่อง 3,433 เรื่อง และ 3,317 เรื่อง ตามลำดับ ทั้งนี้ข้อมูลผลการดำเนินคดีของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รายงานจำนวนคดีผลิตภัณฑ์สุขภาพที่สามารถเปรียบเทียบปรับได้ 2,339 คดี ร้องทุกข์ 1,606 คดี รวม 3,945 คดี มีการเปรียบเทียบคดีโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ 1,019 คดี (ร้อยละ 43.57)⁽¹⁾ จำนวนคดีมากกว่าสองในสามเป็นความผิดเกี่ยวกับการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ผิดกฎหมาย หรือโอ้อวดเกินจริง ผู้กระทำผิดส่วนใหญ่กระจายอยู่ในภูมิภาคสถานการณ์ในจังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2565 – 2567 พบว่า มีเรื่องร้องเรียนทั้งสิ้น 24 เรื่อง แบ่งตามพระราชบัญญัติมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และแก้ไขเพิ่มเติม 13 เรื่อง, พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 8 เรื่อง และ พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 3 เรื่อง⁽²⁾

การจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรม ปลอดภัย ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ

ตามสิทธิผู้บริโภคนั้น เป็นการดำเนินงานด้วยการใช้อำนาจทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมคุณภาพและมาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาทิเช่น อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย ได้ดำเนินการกระจายอำนาจ/มอบอำนาจ แก่ระดับจังหวัดและอำเภอมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534⁽³⁾ โดยการแต่งตั้งบุคลากรสาธารณสุขส่วนภูมิภาคเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พรบ. ที่อย.รับผิดชอบ ทำให้ลดภาระงานบางส่วนของส่วนกลาง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ผู้ประกอบการมีความสะดวก ประชาชนได้รับการคุ้มครองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2567 ฉบับปัจจุบันมีการปรับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน เน้นบริการเชิงรุกในภาวะวิกฤต บูรณาการงานสาธารณสุข และการพัฒนาระบบดิจิทัล กำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสาธารณสุขอำเภอ ให้สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุขให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ และมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ⁽⁴⁾ ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้ราชการส่วนกลางโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ดำเนินการแทนในเขตพื้นที่ของตน และถ่ายโอนภารกิจ โดยมีขอบเขตการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำหนดกรอบภารกิจให้แก่ อปท. 4 ภารกิจ ประกอบด้วย 1) การผลิต สืบและหรือเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ 2) การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภคด้านความรู้และเรียกร้องสิทธิอันชอบธรรม

3) การสร้างและขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของผู้บริโภคในท้องถิ่น 4) การตรวจสอบติดตามคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในสถานที่จำหน่ายตามที่ระบุใน พรบ. แต่ละประเภท⁽⁵⁾ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาของ ญติป วิมุตติโกศล และคณะปี พ.ศ. 2562⁽⁶⁾ พบว่า นโยบายของผู้บริหารในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและการมีส่วนร่วมที่รับผิดชอบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสำคัญกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

การจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคามที่ผ่านมา เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข จะดำเนินการสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขในลักษณะเฉพาะกิจเป็นรายกรณี ไม่มีโครงสร้างหรือกระบวนการมาตรฐานในการจัดการปัญหาที่พบคือผู้บริโภคส่วนหนึ่งไม่ทราบช่องทางการร้องเรียนหรือไม่มั่นใจว่าการร้องเรียนของตนจะได้รับการแก้ไขอย่างไร ประกอบกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ (ระดับอำเภอหรือตำบล) ยังไม่มีบทบาทชัดเจน ในการรับหรือคัดกรองเรื่องร้องเรียน ทำให้ภาระตกอยู่ที่ระดับจังหวัดเป็นส่วนใหญ่ ไม่มีศูนย์ประสานงานเฉพาะด้านทำให้การตอบสนองต่อปัญหาล่าช้า ขาดการติดตามผล และข้อมูลการร้องเรียนที่กระจุกกระจายไม่ถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขและป้องกันความเสี่ยงเชิงระบบ สถานการณ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างระบบจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพในระดับจังหวัดให้มีประสิทธิภาพ

ทันต่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

จากความสำคัญของพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ภายใต้บริบทการกระจายอำนาจที่ราชการส่วนภูมิภาคและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจตามกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพเพิ่มมากขึ้น รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียน (Good Complaint Handling Practice : GCHP)⁽⁷⁾ เป็นแนวปฏิบัติสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศภายในปี พ.ศ. 2569 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม จึงได้ดำเนินการยกระดับการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพอย่างเป็นระบบในปี พ.ศ. 2568 โดยใช้แนวคิดมาตรฐาน GCHP⁽⁸⁾ ร่วมกับการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอที่มีโครงสร้างชัดเจน ในรูปแบบคณะกรรมการผู้รับผิดชอบศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพระดับจังหวัดและระดับอำเภอ มุ่งพัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างครบวงจรด้วยเทคโนโลยี ตั้งแต่การรับแจ้งเรื่อง การตรวจสอบข้อเท็จจริง การดำเนินการทางกฎหมาย การติดตามและสะท้อนผลดำเนินงานแก่ผู้เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. พัฒนาระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
2. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพแก่ภาคีเครือข่ายที่มีอำนาจหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในพื้นที่

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1. ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ฯ ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียน (Good Compliant Handling Practice : GCHP)

2. ร้อยละอำเภอมีการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ (ศรป. อำเภอ)

3. มีระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานระหว่าง ศรป. มค, ศรป.อำเภอ และอปท. ในการแก้ไขปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพผิดกฎหมาย

การดำเนินงานและผลการพัฒนา

1. กำหนดแนวทางการพัฒนา วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อน (SWOT analysis) ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ฯ สสจมหาสารคาม ได้แนวทางหลัก/กลวิธีการพัฒนางานตามมาตรฐาน GCHP จากการวิเคราะห์ ดังนี้

1.1 ใช้จุดแข็งและโอกาส (SO) : จัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ครอบคลุมอำเภอ (13 ศูนย์) และยกระดับศูนย์ ศรป.มค. ให้เป็นต้นแบบระดับจังหวัด/มีการสร้างและใช้ Dashboard “ปูแป้ง Project” ให้ครบขั้นตอน (รับเรื่อง-สอบข้อเท็จจริง-ยุติเรื่อง)

1.2 ใช้จุดแข็งรับมือจากความเสียงภายนอก (ST) : จัดทำและใช้คู่มือปฏิบัติเดียวกันทั้งจังหวัด

1.3 ปิดจุดอ่อนภายในโดยใช้โอกาสภายนอก (WO) : อบรมความรู้ด้านกฎหมายแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบศูนย์ศรป.ทุกระดับ ประชุม

ติดตามแลกเปลี่ยนผลการดำเนินงานกับเจ้าหน้าที่ภาคีเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ

1.4 ลดจุดอ่อนลดความเสี่ยง (WT) : พัฒนาระบบลงทะเบียนตรวจสอบข้อเท็จจริงออนไลน์ / สื่อสารความเสี่ยงเพื่อเพิ่ม compliance ผู้ประกอบการ

2 ดำเนินการพัฒนาตามแนวทางหลัก

2.1 จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนระดับจังหวัดและระดับอำเภอ ตามคำสั่งจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ คณะทำงานมีส่วนร่วมจากหน่วยงานสาธารณสุของค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่วนราชการอื่นตามบริบทของพื้นที่ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน มีการจัดสถานที่และเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร มีการสนับสนุนงบประมาณจากเงินรายได้ส่วนราชการ (ม.44)

2.2 พัฒนาช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น ณ สถานที่ตั้งศูนย์ศรป (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดและสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ), โทรศัพท์, Line official, อีเมล, เว็บไซต์ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ

2.3 จัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ : แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐาน สร้างชุด Q & A เป็นแนวทางสำหรับตอบข้อซักถามเบื้องต้น สนับสนุนการบริการที่สะดวกรวดเร็ว

2.4 พัฒนาระบบฐานข้อมูล “ปูแป้ง Project ” สำหรับการบันทึก จัดเก็บและแสดงผลการจัดการบนเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันเจ้าหน้าที่และผู้ร้องเรียนติดตามสถานะการจัดการตามสิทธิการเข้าถึงได้แบบ real-time

2.5 อบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากร ทั้งระดับจังหวัดและระดับอำเภอ สร้างความเข้าใจ ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม มาตรฐาน GCHP จัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่ม ความรู้ด้านกฎหมาย การใช้ระบบและเครื่องมือ ต่าง ๆ ในการเพิ่มทักษะการจัดการเรื่องร้องเรียน

2.6 ติดตามกำกับประเมินผลงาน (M & E) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ระหว่างศูนย์ ศรป.จังหวัด, ศรป.อำเภอ และ อปท. เพื่อส่งต่อข้อมูล ร่วมกัน แก้ไขปัญหาและสนับสนุนการป้องกันปัญหา ในเชิงรุก

3 ผลการพัฒนา ตามตัวชี้วัดความสำเร็จ

3.1 ระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของศูนย์ ศรป.มค เป็นไปตามมาตรฐาน GCHP ทั้ง 10 องค์ประกอบ **องค์ประกอบที่ 1 สถานที่รับเรื่อง ร้องเรียน** : มีสถานที่ เคาเตอร์เฉพาะในการให้บริการ ประชาชนที่ต้องการร้องเรียนปัญหาผลิตภัณฑ์และ บริการสุขภาพ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนและ ปรารบปรามกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (ศรป.มค) ทุกแห่ง **องค์ประกอบที่ 2 ช่องทางการ รับเรื่องร้องเรียน** : มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ที่ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก 5 ช่องทาง และ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ ได้แก่ (1) ยื่นเรื่อง ด้วยตนเอง (สสจ./สสอ.) (2) โทรศัพท์ (3) ไลน์ (LINE Official Account) (4) เฟซบุ๊ก (5) อีเมล หรือจดหมายทางการ **องค์ประกอบที่ 3 บุคลากร** : มีคำสั่งผู้รับผิดชอบและหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียน โดยแบ่งบทบาทหน้าที่ 3 กลุ่มภารกิจ คือ ภารกิจ บริหาร ได้แก่ เกสเซอร์เชี่ยวชาญและหัวหน้ากลุ่ม งานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ภารกิจการควบคุมกำกับ ผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาด ได้แก่ เกสเซอร์ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมกำกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ หลังออกสู่ตลาด และ ภารกิจรับเรื่องร้องเรียน

ที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSSC) **องค์ประกอบที่ 4 การจัดเก็บข้อมูล และการเก็บรักษาความ ปลอดภัยของข้อมูล** : มีการจัดเก็บข้อมูลการรับ เรื่องร้องเรียน พร้อมสถานะการจัดการที่สามารถ ติดตามการดำเนินการได้ เพื่อความปลอดภัยของ ข้อมูล เฉพาะหัวหน้างานและเกสเซอร์ควบคุมกำกับ ผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาดที่เป็นผู้จัดเก็บ เท่านั้นที่สามารถเข้าถึงได้ **องค์ประกอบที่ 5 ชุดคำถาม หรือชุดความรู้ Q&A เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน** : มีชุด คำถามและชุดความรู้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และพนักงานเจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ตอบ คำถามผู้ร้องเรียนได้สะดวกและรวดเร็ว ทั้งใน รูปแบบเอกสารและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ 1.ชุดข้อมูล ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ของเจ้าหน้าที่ (Q&A) แสดงบนเว็บไซต์ สสจ. มหาสารคาม 2. ชุดความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย **องค์ประกอบ ที่ 6 คู่มือขั้นตอน หรือวิธีการปฏิบัติงาน** : มีคู่มือ ปฏิบัติงานของศูนย์ฯระดับจังหวัดและระดับอำเภอ เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการ รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ **องค์ประกอบที่ 7 แบบฟอร์มที่ใช้ในการรับเรื่อง** : มีแบบฟอร์มรับ เรื่องร้องเรียน เพื่อให้ข้อมูลที่บันทึกมีความ ครบถ้วน สามารถส่งต่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่นำไป ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อมูลจำเป็น เบื้องต้นมีความครบถ้วนสำหรับการส่งต่อสืบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน นอกจากนี้ยังได้ทบทวน ปรับปรุงแบบรับเรื่องร้องเรียนเป็นระยะเพื่อให้เหมาะสม กับการใช้งาน **องค์ประกอบที่ 8 การแจ้งสิทธิ** : มีแบบฟอร์มร้องเรียนพร้อมทั้งแนบคำร้องกรณี ผู้แจ้งความนำจับประสงค์จะขอรับเงินแจ้งความนำจับ ทั้งในรูปแบบกระดาษและออนไลน์ Line Official @418rxsrj **องค์ประกอบที่ 9 การจัดการข้อร้องเรียน** :

มีขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามมาตรฐาน พร้อมทั้งแจ้งผลดำเนินการแก่ผู้ร้องทราบ กรณีเรื่องร้องเรียนไม่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ มีการแจ้งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและติดตามผลแจ้งต่อผู้ร้ององค์ประกอบที่ 10 การติดตามสถานะและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ : มีระบบการติดตามสถานะและแจ้งผลการดำเนินงานแก่ผู้ร้องเรียน โดยการสแกน Qr Code และ log in ผ่านช่องทางไลน์ ทำให้ผู้ร้องเรียนติดตามและทราบสถานะว่าศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนฯ ดำเนินการถึงขั้นตอนใด

ตัวอย่างความสำเร็จ : กรณีการจัดการเรื่องร้องเรียนสถานพยาบาลเปิดให้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต ร้องเรียนผ่านช่องทาง Line Official

เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2568 ขอให้ตรวจสอบการให้บริการทำฟันปลอมนอกสถานที่ มีการโฆษณาทาง Facebook อาจเป็นการให้บริการโดยไม่ได้รับอนุญาต การดำเนินการ เจ้าหน้าที่รับเรื่องและบันทึกข้อมูลบน Google Form ตรวจสอบฐานข้อมูลพบว่าไม่มีใบอนุญาตประกอบกิจการประสานกับสถานีตำรวจภูธร ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการเข้าจับกุมผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติวิชาชีพทันตกรรม พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2568 พร้อมทั้งแจ้งผลการจัดการแก่ผู้ร้องเรียน การปฏิบัติตามแนวทางมาตรฐานของศูนย์ครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบที่สามารถรับเรื่องตรวจสอบ ประสานงานและดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว ดังรูปที่ 1

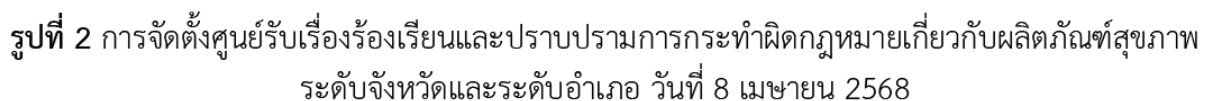


รูปที่ 1 แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียน

3.2 อำเภอมียการจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ (ศรป.อำเภอ) ที่ตั้งศูนย์ ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอทุกแห่ง (13 อำเภอ) โดยการออกคำสั่งอำเภอหรือคำสั่งสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ กำหนดผู้รับผิดชอบ

ดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ เช่น สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โรงพยาบาล ปกครอง ท้องถิ่น ตามบริบทของพื้นที่ นอกจากจะมีหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนแล้ว คณะกรรมการที่มีตัวแทนจากหลายภาคส่วน ยังมีบทบาทในการเฝ้าระวัง

คณะกรรมการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านปัญหา
ผลิตภัณ์ที่สุขภาพ (SAT Team) คณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข คณะกรรมการ
พัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ.) เพื่อ
ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิด
กฎหมายที่เป็นเป้าหมายของศูนย์ฯ ต่อไป ดังรูปที่ 2



3.3 มีระบบฐานข้อมูลการจัดการเรื่องร้องเรียน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานระหว่าง ศรป.มค, ศรป.อำเภอและ อปท. ในการแก้ไขป้องกัน ปัญหาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพผิดกฎหมาย

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ได้พัฒนาและ ใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพระบบรับเรื่องร้องเรียน ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพด้วย Looker studio ภายได้ชื่อ “ปูแป้ง project” ซึ่งเป็นนวัตกรรมกระบวนการ มีขั้นตอน ดังนี้

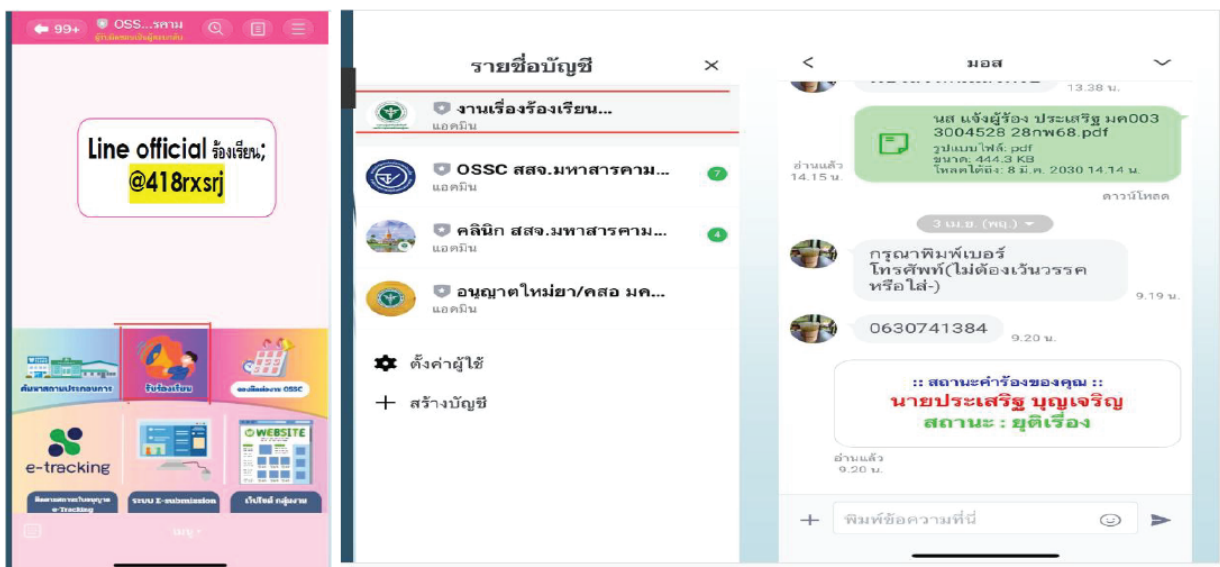
3.3.1 ผู้ร้องเรียน แจ้งความร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง Line Official @418rxsrj ซึ่งสามารถ กรอกข้อความรายละเอียดคำร้องด้วยตนเองด้วย แบบฟอร์มออนไลน์ แบบฟอร์มนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถ แสแกน Qr Code เพื่อติดตามสถานะด้วยเบอร์โทรศัพท์ ดังรูปที่ 3

3.3.2 พนักงานเจ้าหน้าที่/เจ้าหน้าที่รับเรื่อง ลงเลขรับกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการสุขภาพ บน google sheet เปลี่ยนสถานะ คำร้องเป็น “รับเรื่อง”

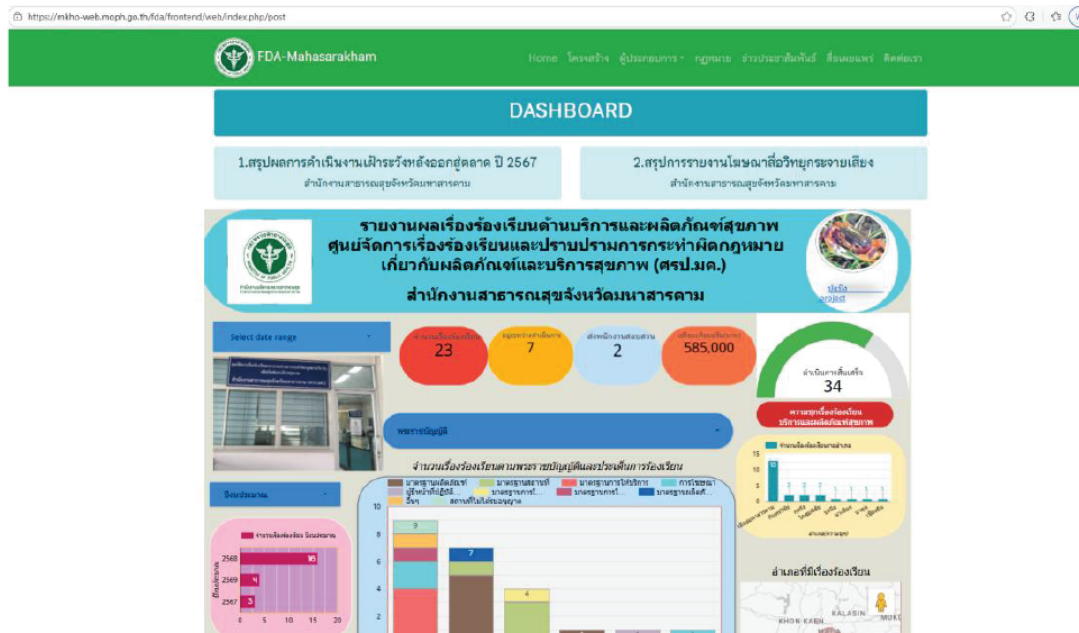
3.3.3 เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง เปลี่ยนสถานะคำร้องเป็น “อยู่ระหว่างดำเนินการ”

3.3.4 เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการ ตามขั้นตอน รายงานผู้บังคับบัญชาชั้นเสร็จ และแจ้ง ผู้ร้องทราบผลดำเนินการ เปลี่ยนสถานะเป็น “ยุติเรื่อง”

ระบบนี้แสดงข้อมูลเป็น Dashboard ผลการ จัดการเรื่องร้องเรียนแบบ real-time บนเว็บไซต์ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดมหาสารคาม <https://mkho-web.moph.go.th/fda/frontend/web/index.php/post> ดังรูปที่ 4



รูปที่ 3 ระบบรับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ “ปูแป้ง project”



รูปที่ 4 Dashboard ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

มีการสนับสนุนภาคีเครือข่ายที่มีอำนาจหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ เพื่อประโยชน์ในป้องกันปัญหาแก่ผู้บริโภคในเชิงรุก โดยการประชุมความร่วมมือ ระหว่างศูนย์ ศรป.จังหวัด, ศรป.อำเภอและ อปท. เพื่อรับทราบสถานการณ์เรื่องร้องเรียนและจัดการปัญหาร่วมกันทุกอำเภอ อปท. ได้เสนอความต้องการการสนับสนุนการแก้ไขปัญหาจากศูนย์ ศรป.จังหวัด และ ศรป.อำเภอ โดยเฉพาะด้านที่ 4 ที่ได้รับมอบอำนาจจาก อย.คือ การตรวจสอบ ควบคุมกำกับ ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอางและวัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน ปัญหาที่พบมากคือการจำหน่ายเครื่องสำอางตามตลาดนัด ร้านค้า ร้านชำขายส่งที่ผิดกฎหมาย ไม่มีการแสดงฉลาก ไม่มีฉลากภาษาไทย คณะกรรมการได้วิเคราะห์ปัญหา กำหนดแนวทางและดำเนินการแก้ไขร่วมกัน พร้อมทั้งกำหนดประเด็น

แนวทางการร่วมมือแก้ไขปัญหาผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพอื่นในปีต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ณธิป วิมุตติโกศล⁽⁶⁾ ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการกระจายอำนาจให้แก่ อปท.ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2562 พบว่า อปท. ดำเนินการภารกิจที่ 4 ตามบทบาทพนักงานเจ้าหน้าที่ ได้น้อย เนื่องจากขาดความรู้และทักษะพร้อมข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนารูปแบบการติดตามการปฏิบัติงานของ อปท. ดังนั้นการร่วมกันทำงานคุ้มครองผู้บริโภคในรูปแบบที่พัฒนาครั้งนี้ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของติดตามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโอกาสในการสนับสนุน เสริมสร้างศักยภาพพนักงานเจ้าหน้าที่ของ อปท. ตามที่ อย. มอบอำนาจและพัฒนาความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างยั่งยืน ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 การประชุมติดตามแลกเปลี่ยนการทำงานระหว่างเจ้าหน้าที่ ศรีป.มค และ ศรีป.อำเภอ ร่วมกับ อบท. อำเภอบรบือ และ อำเภอเชียงยืน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1. ผู้บริหารทุกระดับมีนโยบายยกระดับการดำเนินการควบคุมกำกับมาตรฐานผลิตภัณฑ์สุขภาพ หลังออกสู่ตลาด เพื่อลดความเสี่ยงของผู้บริโภค จากผลิตภัณฑ์หรือบริการสุขภาพที่ผิดกฎหมาย

2. ผู้บริหารระดับจังหวัดให้ความสำคัญกับบทบาทของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ โดยเฉพาะงานที่ใช้อำนาจตามกฎหมาย เช่น การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค หลังจากการถ่ายโอนโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นงานที่ถูกกำหนดให้ทำเพิ่มมากขึ้น

3. ความร่วมมือดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ เช่น ปกครอง ท้องถิ่น ตำรวจ อสม. การคืนข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ฯ แก่คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง เช่น คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพชีวิตระดับอำเภอ (พชอ) อย่างสม่ำเสมอ

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพตามมาตรฐาน GCHP กรณีศึกษาศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ จังหวัดมหาสารคาม (ศรีป.มค)

นี้มีความสำคัญเชิงนโยบายเนื่องจากผลลัพธ์ที่ได้สามารถใช้เป็นต้นแบบ (model) ในการพัฒนาระบบจัดการเรื่องร้องเรียนของจังหวัดมหาสารคามอย่างยั่งยืน และอาจขยายผลไปยังจังหวัดอื่น ๆ ที่มีบริบทคล้ายกันได้ในอนาคต สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นไปตามมาตรการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพและสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่มุ่งยกระดับการดำเนินงานด้านควบคุมมาตรฐานผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพหลังออกสู่ตลาด การป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเพื่อลดความเสี่ยงของผู้บริโภค ซึ่งเน้นการบูรณาการระหว่างส่วนกลางกับพื้นที่ การจัดตั้งศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพระดับจังหวัดมหาสารคามที่ได้มีการขยายความร่วมมือไปถึงระดับอำเภอครั้งนี้ มุ่งเสริมสร้างความร่วมมือในการเฝ้าระวังการตอบสนองและป้องกันภัยคุกคามสุขภาพประชาชนของหน่วยงานที่มีหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพที่ใกล้ชิดกับชุมชน ให้สามารถทำหน้าที่ได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามการยกระดับการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เกิดประโยชน์อย่างยั่งยืน ควรมีการวิเคราะห์ ส่งต่อข้อมูลแก่เครือข่ายที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งติดตามแลกเปลี่ยน

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้ข้อมูลในการป้องกันปัญหาหรือใช้จัดการปัญหาในเชิงรุก อันจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้บริโภคต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

โครงการนี้สำเร็จลงด้วยการได้รับคำแนะนำจากบุคลากรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ญญ.ฐิติพร อินศร ภก.ฐิติภูมิ เพ็งชัย และ ญญ.มัลลิกา สุพล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ จากผลงานวิชาการ

เรื่องการพัฒนารูปแบบการจัดการความเสี่ยงและเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดศรีสะเกษ, ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมหาสารคาม, องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ที่ให้การสนับสนุนข้อมูล แนวคิดที่เป็นประโยชน์เพื่อการพัฒนาการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้รับผิดชอบโครงการขอขอบพระคุณไว้เป็นอย่างสูง ณ ที่นี้

เอกสารอ้างอิง

1. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.). สถิติปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. [อินเทอร์เน็ต]. 2567 [สืบค้น 3 มกราคม 2568]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.innovative.fda.moph.go.th/all-service/category/getting-service-at-oss/>
2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม. รายงานสถิติร้องเรียนและการดำเนินคดี งานควบคุมกำกับติดตามหลังออกสู่ตลาด กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข. [อินเทอร์เน็ต]. 2568 [สืบค้น 3 มกราคม 2568]. เข้าถึงได้จาก: <http://203.157.185.78/fda/frontend/web/index.php/post>
3. สุจริต ศรีประพันธ์, อำพล จินดาวัฒน์ และคณะ (2537). การวิจัยประเมินผลโครงการกระจายอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. วารสารการวิจัยระบบสาธารณสุข. ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 , 192 – 198.
4. กระทรวงสาธารณสุข. กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการสำนักปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ.2567. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 141 ตอนที่ 12 ก (17 มีนาคม 2567).
5. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข. (2563) คู่มือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (อาหารและเครื่องสำอาง) สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีนาคม 2563.
6. ญธิป วิมุตติโกศล, ทวีศักดิ์ ไพรสวรรณ เพียรพันธุ์ พิระภิญโญ, อุษณีย์ ทองใบ. (2562) การศึกษาสถานการณ์และปัจจัยที่มีผลต่อการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. วารสารวิชาการกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. ปีที่ 15 ฉบับที่ 3 , 39 – 50.
7. Thai Food and Drug Administration (FDA). Consumer complaint – how to make a consumer complaint [Internet]. Nonthaburi: Thai FDA (Ministry of Public Health); 2020 [cited 2025 Apr 14]. Available from: <https://en.fda.moph.go.th>
8. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการจัดการเรื่องร้องเรียน (Good Complaint Handling Practice ; GCHP). ณ วันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2567.