



คู่มือการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง จังหวัดน่าน
ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๑

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขเล่มนี้ เป็นเอกสารที่ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสำนักสาธารณสุขอำเภอเชียงใหม่ ได้แก่ งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ซึ่งเอกสารได้ระบุแนวทางการดำเนินงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล โดยมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ระบบงาน การตรวจสอบ ฝ้าระวัง และจัดการความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งกำหนดแผนผังแสดงกรอบงานและแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ แบบทะเบียนและแบบสรุปข้อมูล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเกิดประโยชน์สำหรับผู้สนใจทุกท่าน

คณะผู้จัดทำ
ธันวาคม ๒๕๖๐

สารบัญ

คำนำ	๒
กรอบภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภค/อาหารปลอดภัย	๔
แนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค/อาหารปลอดภัย	๗
ขอบเขตการให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	๑๑
แบบบันทึก แบบรายงาน	๑๒
แบบทะเบียนข้อมูลสถานประกอบการ	
- แบบทะเบียนข้อมูลเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	
- แบบสรุปผลการดำเนินงาน	
- แบบบันทึกรับเรื่องร้องเรียน	
- แบบสำรวจผลิตภัณฑ์สุขภาพในร้านชำ/ครัวเรือน	
- แบบบันทึกการแจ้งข้อมูลการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ	
- แบบบันทึกผลกิจกรรมประชาสัมพันธ์	
- แบบประเมินมาตรฐานร้านชำ	
- แบบสรุปผลการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร	
- แบบสรุปผลการดำเนินงานอาหารสะอาดรสชาติอร่อย	

ฯลฯ

ขั้นตอนการตรวจสอบปัญหาและการดำเนินการ

๒๙

หมายเหตุ แบบบันทึก แบบรายงานในเอกสารฉบับนี้เป็นเพียงตัวอย่างเบื้องต้น (รพ.สต.สามารถปรับปรุง และเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสม)

.....

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม

1. คู่มือปฏิบัติงานรพ.สต ชุด บริโภคปลอดภัย คนไทยแข็งแรง
2. คู่มือการตรวจสอบเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ
3. เว็บไซต์ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข www.fda.moph.go.th
4. เว็บไซต์ ความรู้ ออย. www.oryor.com

แนวทางการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงใหม่ มีกระบวนการทำงานสำคัญคือกระบวนการ 3 ข. (งานเชิงรุก-งานเชื่อมโยง-งานชุมชน) และดำเนินการภายใต้บริบทที่สำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การเข้าถึงบริการ
2. การดูแลต่อเนื่อง
3. การดูแลแบบองค์รวมและผสมผสาน
4. การประสานบริการ
5. ยึดชุมชนเป็นฐาน

ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข มี 3 งาน ดังนี้

1. งานฐานข้อมูล (Information system)
2. งานพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค ผู้ประกอบการ (Empowerment)
3. งานตรวจสอบ เฝ้าระวัง และการจัดการความเสี่ยงปัญหาที่เกิดขึ้น

1. งานฐานข้อมูล (Information system)

การพัฒนาฐานข้อมูลมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ตลอดจนการติดตามเฝ้าระวังป้องกันมิให้เกิดปัญหาด้านการบริโภคในอนาคต ระบบฐานข้อมูลที่ควรดำเนินการ จะมี 3 ด้านได้แก่

1.1 ข้อมูลพื้นฐาน

สำรวจ รวบรวม ข้อมูลพื้นฐานต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เช่น

- ข้อมูลผู้ประกอบการกลุ่มต่างๆ เช่น สถานที่ผลิตอาหาร สถานที่ขายยา คลินิก สถานพยาบาล ร้านชำ จำหน่ายสินค้า รถเร่ ตลาดนัด

- ข้อมูลภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพในชุมชน เช่น กลุ่มคุ้มครองผู้บริโภค เครือข่าย อย.น้อย เครือข่าย อสม. เครือข่ายสื่อมวลชน เครือข่ายเยาวชน เครือข่ายครู เครือข่ายด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนเครือข่ายสุขภาพอื่นๆ

- ข้อมูลอื่นๆที่สนับสนุนการดำเนินงานได้ เช่น แหล่งหอกระจายข่าว วิทยุชุมชน ภูมิปัญญา หรือผู้นำในชุมชน

1.2 ข้อมูลผลการดำเนินงานและระบบรายงาน

สรุปข้อมูลเป็นช่วงๆ เช่น รายไตรมาส หรือรายปี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน (Baseline data) ในการวางแผนการดำเนินงานในระยะต่อไป และมีการรายงานเป็นระยะ

1.3 ข้อมูลวิชาการที่เกี่ยวข้อง

จัดระบบในการเก็บรวบรวมให้เป็นหมวดหมู่ ง่ายแก่การค้นคว้า ในกรณีเร่งด่วน

2. การพัฒนาศักยภาพ (Empowerment)

การพัฒนาศักยภาพมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์ความรู้ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับกลุ่มต่างๆในชุมชน

กลุ่มผู้บริโภค : มุ่งเน้นความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการบริโภค ให้กับกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยเน้นกลุ่มอสม. และกลุ่ม อย.น้อย ได้แก่

- ความรู้ในการเลือกซื้อ เลือกใช้ ผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัย
- การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์
- สิทธิผู้บริโภค
- ช่องทางการร้องเรียน

เป้าหมาย เพื่อส่งเสริมและเสริมสร้างความเข้มแข็งของเครือข่ายผู้บริโภคในชุมชน โดยการสนับสนุนให้เกิดกิจกรรมของเครือข่ายในชุมชน เช่น

การตรวจฉลากอาหาร ตรวจด้วยชุดทดสอบ ตรวจร้านค้า ตรวจรถเร่

กลุ่มผู้ประกอบการ : มุ่งเน้นความรู้ในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สินค้าที่ผลิต หรือกฎหมายเกี่ยวกับการจำหน่าย ความรู้ในการเลือกซื้อ เลือกใช้ การจัดเก็บ ผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัย การตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

เป้าหมาย พัฒนาสถานประกอบการในชุมชนให้ได้มาตรฐาน เช่น ร้านชำมาตรฐาน ร้านและแผงลอยตามเกณฑ์อาหารสะอาดรสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) สถานที่ผลิตอาหารGMP/GHP

3. การตรวจสอบ เฝ้าระวัง และจัดการความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น

3.1 การตรวจสอบ เฝ้าระวัง

เพื่อให้ทราบปัญหาชุมชน เพื่อให้เห็นสถานการณ์ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน ในด้านต่างๆ เช่น ปัญหาการบริโภคยาชุด ยาเสเตียรอยด์ การบริโภคผลิตภัณฑ์เสริมอาหารจากการหลงเชื่อโฆษณา การบริโภคอาหารที่มีสารปนเปื้อนอันตราย สามารถทำได้โดย

- การตรวจแนะนำร้านค้าชำ
- การตรวจสอบโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ถูกต้องทางวิทยุชุมชน หรือสื่ออื่นๆในชุมชน
- การตรวจเฝ้าระวังรถเร่ จำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้อง
- การทดสอบสารปนเปื้อนด้วยชุดทดสอบเบื้องต้น
- การสำรวจปัญหาการใช้ยาในชุมชน

3.2 การจัดการความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น

ผลจากการตรวจสอบและเฝ้าระวัง เป็นไปได้ทั้ง

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะเกิดเป็นปัญหา
หรือ เกิดปัญหาขึ้นแล้ว

นำความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น มาวิเคราะห์ในด้านต่างๆ

ขนาดของปัญหา
ความรุนแรง

ความตระหนัก

ความยากง่ายในการแก้ปัญหา

จากนั้นจึงหาหนทางในการแก้ไขความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น ได้ดังนี้

1. ใช้นโยบาย หรือข้อตกลงของชุมชน
2. จัดทำโครงการพัฒนา เช่น ร้านชำมาตรฐาน ร้านอาหารมาตรฐาน
3. เผยแพร่ข้อมูลความรู้ ที่ถูกต้อง
4. ส่งต่อความเสี่ยงหรือปัญหาที่เกิดขึ้น แก่อำเภอหรือจังหวัด ที่มีศักยภาพมากกว่า

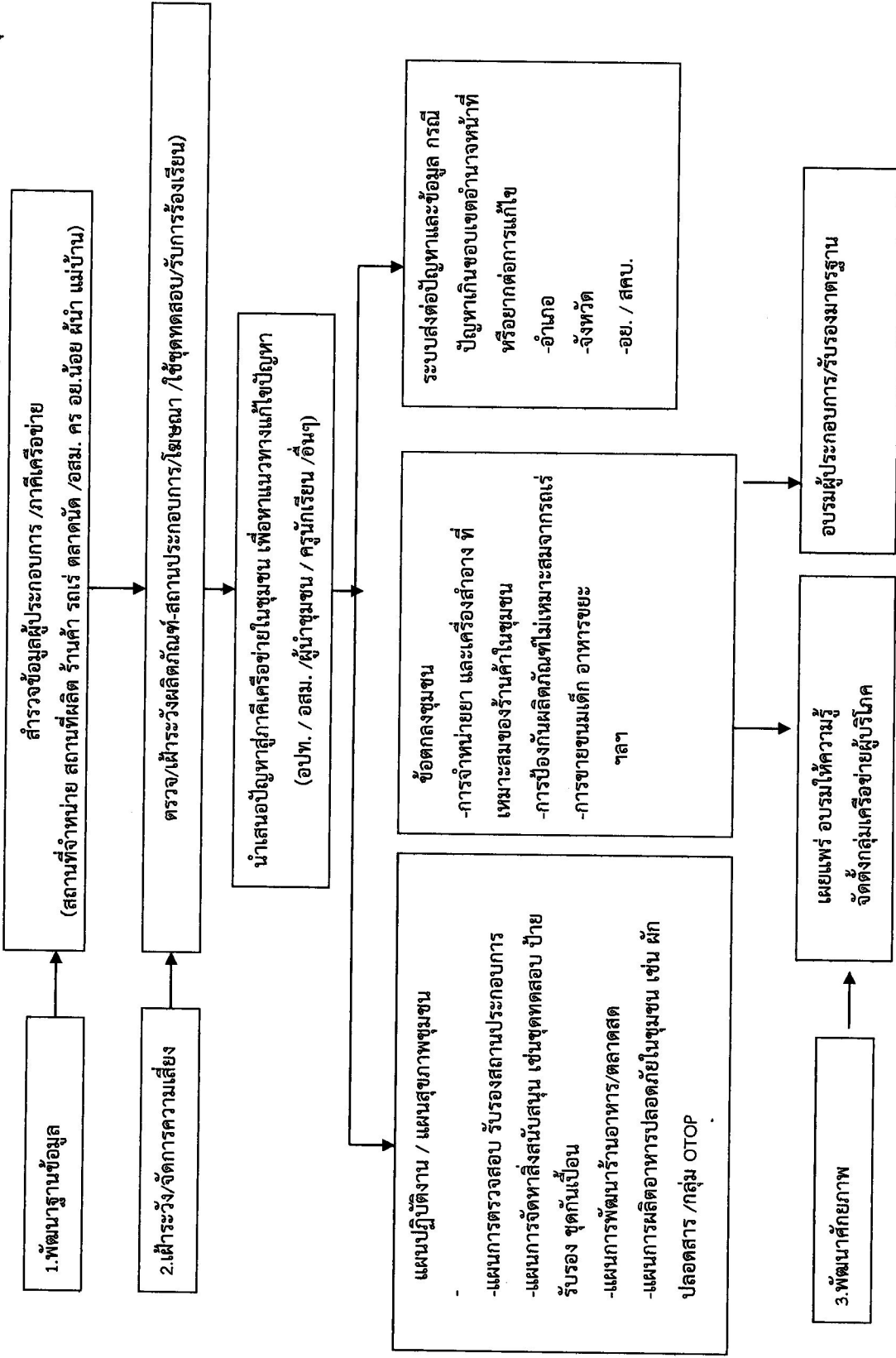
แนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

หัวข้อ	รายการ	การดำเนินงาน	สิ่งสนับสนุนจากจังหวัด	แบบบันทึก/แบบรายงาน
1. มีการจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ	ให้มีป้ายแสดงจุดให้บริการประชาชน	1. ติดป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้และสามารถเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาได้ 2. จัดระบบการให้คำแนะนำและปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ		-
	จัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	1. ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นจาก website 2. ทวนสอบข้อมูล และเพิ่มเติมจากเดิมให้ครบถ้วน 3. จัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการ และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค	เว็บไซต์ คบส. คปสอ. เชียงกลาง www.kpsoc.com	1. แบบทะเบียนข้อมูลผู้ประกอบการ 2. แบบทะเบียนข้อมูลเครือข่ายผู้บริโภค
	จัดทำข้อมูลวิชาการและประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านแผ่นพับหรือนิทรรศการให้ความรู้	1. จัดทำเพิ่มข้อมูลวิชาการ และข่าวสถานการณ์ปัญหา 2. จัดให้แผ่นพับความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบอร์ดนิทรรศการสามารถหาข้อมูลจาก website ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา www.oryor.com www.fda.moph.go.th	คู่มือปฏิบัติงานรพ.สต ชุดบริโภคปลอดภัย คนไทยแข็งแรง คู่มือการเฝ้าระวังโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ	
	การให้คำแนะนำและจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	1. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล เบาะแส วิเคราะห์ความเป็นไปได้ 2. แนะนำวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นแก่ประชาชน 3. มีการบันทึกการให้คำแนะนำ/เรื่องร้องเรียนไว้เป็นหลักฐานทุกครั้ง	เอกสารชุดขอบเขตการให้คำแนะนำและรับเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	แบบรับเรื่องร้องเรียน
การจัดให้มีระบบรายงานและดำเนินงาน	มีระบบสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์รายเดือน 1) ผลการตรวจสอบสถานที่ 2) ผลการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ 3) ผลการตรวจสอบโฆษณา 4) ผลการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น 5) ผลการอบรมผู้บริโภค		แบบสรุปผลการดำเนินงาน	

หัวข้อ	รายการ	การดำเนินงาน	สิ่งสนับสนุนจากจังหวัด	แบบบันทึก/แบบรายงาน
2. มีการจัดทำแผนงานโครงการด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค/อาหารปลอดภัย	จัดให้มีแผนงานโครงการด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค/อาหารปลอดภัย เพื่อสำรวจเฝ้าระวัง แก้ไขปัญหาสถานที่ ผลิตภัณฑ์ และโฆษณา และมีการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการนำปัญหามาวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนแก้ไขปัญหา 2. มีการจัดทำแผนแบบมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย 3. มีแผนงานคุ้มครองผู้บริโภค/อาหารปลอดภัย 4. มีการผลักดันให้เกิดแผนสุขภาพชุมชน 	-	-
	จัดให้มีแผนให้ความรู้ด้านวิชาการ/อบรม/รณรงค์แก่กลุ่มเป้าหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีแผนการอบรมความรู้ให้กับผู้ประกอบการหรือผู้บริโภค 2. บูรณาการร่วมกับกิจกรรมอื่นในการให้ความรู้สม. อย.น้อย ผู้สูงอายุ ผู้ประกอบการ ฯลฯ 	-	-
3. การเฝ้าระวังสถานที่ ผลิตภัณฑ์ สุขภาพ และปัญหาโฆษณาในพื้นที่	มีการลงสำรวจสถานการณ์ปัญหาสถานที่ ผลิตภัณฑ์ และโฆษณาในพื้นที่	<ol style="list-style-type: none"> 1. คัดเลือกกลุ่มเสี่ยงที่ควรเฝ้าระวัง เช่น คลินิกเถื่อน รถเร่ขายยา แหล่งขายยาชุด โฆษณาเกินจริง ฯลฯ 2. มีการบันทึกข้อมูลหลักฐานจากการสำรวจ 3. มีการรายงานผลไปที่ สสอ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบเบื้องต้นทางกายภาพโดย ข้อมูลในแผ่นพับ การอ่าน ฉลาก 2. ตรวจสอบทางเคมี ชุดทดสอบไอโอดีน สารปนเปื้อน ฯลฯ 3. แบบให้คำแนะนำการขออนุญาตยา อาหารสถานพยาบาล 	แบบบันทึกการแจ้งข้อมูลการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ
	มีระบบเยี่ยม แนะนำ ตรวจสอบสถานที่ ผลิตภัณฑ์ ของผู้ประกอบการกลุ่มต่างๆ ตามฐานข้อมูลและบันทึกข้อมูลการให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตรวจสอบฐานข้อมูล 2. วางแผนการตรวจเยี่ยม 3. เตรียมความพร้อมก่อนออกตรวจสถานที่ เตรียมแบบตรวจ/ ข้อมูลผู้ประกอบการ 4. บันทึกผลการตรวจแนะนำ 5. รายงานผลไปที่ สสอ. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบตรวจร้านอาหาร แผงลอย ร้านก๋วยเตี๋ยว 2. แบบตรวจร้านชำ 3. แบบตรวจอื่นๆ 	แบบตรวจร้านอาหาร แบบตรวจแผงลอย แบบตรวจร้านก๋วยเตี๋ยว แบบสำรวจผลิตภัณฑ์สุขภาพในร้านชำ ในครัวเรือน
	มีการเฝ้าระวังโฆษณาในวิทยุชุมชน	<ol style="list-style-type: none"> 1. วางแผนการเฝ้าระวังโฆษณา 2. บันทึกผลการเฝ้าระวังโฆษณาในวิทยุชุมชนรายไตรมาส 3. รายงานผลไปที่ สสอ. 	แบบบันทึกการเฝ้าระวังโฆษณา	แบบบันทึกการแจ้งข้อมูลการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ

หัวข้อ	รายการ	การดำเนินงาน	สิ่งสนับสนุนจากจังหวัด	แบบบันทึก/แบบรายงาน
4. สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภครวม. อย.น้อย กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มเยาวชนกลุ่มแม่บ้าน ครู นักเรียน)	มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหอกระจายข่าว หรือ สื่ออื่นๆ	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการประชาสัมพันธ์ความรู้เน้น 3 เรื่องหลักได้แก่ การเลือกซื้อยา การเลือกบริโภคอาหารที่มีเลขอย. การเลือกซื้อเครื่องสำอางให้ปลอดภัย 2. มีการให้คำแนะนำ/จัดอบรมให้ความรู้ รวมถึงสร้างจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคมให้กับกลุ่มผู้ประกอบการ 3. มีการเผยแพร่ข้อเท็จจริง ข่าวเด่น ประเด็นร้อน ผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4. มีการจัดบอร์ดความรู้ที่สถานีอนามัย/รพ.สต หรือวางแผ่นพับ 5. มีการกระจายสื่อความรู้ ไปสเตอร์ให้เครือข่ายโรงเรียน วัด บ้านผู้นำชุมชน ศสมช. ร้านชำ ร้านอาหาร 6. มีการบูรณาการกิจกรรมให้ความรู้ในงานรณรงค์ 	แผ่นพับประชาสัมพันธ์ โปสเตอร์อย่าหลงเชื่อง่าย สปอตวิทยุ	แบบบันทึกผลกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้บริโภครวม
	มีการอบรมสม. อย.น้อย เรื่อง การเลือกซื้อยา อาหาร เครื่องสำอางให้ปลอดภัย“อย่าหลงเชื่อง่าย”	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการอบรมสม. อย.น้อย 3 เรื่องได้แก่ การเลือกซื้อยาให้ปลอดภัย การเลือกบริโภคอาหารที่มีเลขอย. การเลือกซื้อเครื่องสำอางให้ปลอดภัย 2. มีการให้ความรู้ สอนการใช้ชุดทดสอบเรื่องเกลือไอโอดีน 	คู่มือ อย.น้อย คู่มือ สม.	แบบรายงานผลกิจกรรมพัฒนาศักยภาพผู้บริโภครวม

แผนผัง แสดงกรอบงานและแนวทางการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอกา และ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล



ขอเบขตการให้คำแนะนำและรับเรื่องเรียนด้านผลิตภัณฑสุขภาพ ของศูนย์คุ้มครองบริโภคด้านผลิตภัณฑและบริการสุขภาพ

ประเด็นการให้คำแนะนำและรับเรื่องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ได้รับอันตรายจากบริการบริโภคหรือใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ** ทั้งๆ ที่ได้ปฏิบัติตามวิธีใช้ คำแนะนำ หรือข้อควรระวัง	1. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สายด่วน อย. 1556 โทรศัพท์ 0 2590 7354-5 อีเมล complain@fda.moph.go.th ตู้ ปณ. 52 ปณจ.นนทบุรี 11000
พบเห็นสถานที่ผลิตอาหารที่ดูแล้วน่าจะไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค	2. เซียงกลาง แจ้งที่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ 054-797101
พบโฆษณาหรือสื่อโฆษณาที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ	
พบความบกพร่องของผลิตภัณฑ์สุขภาพ** ที่เห็นชัดเจน เช่น ไม่แสดงฉลากภาษาไทย แสดงฉลากไม่ครบถ้วน	
พบการผลิต นำเข้า หรือ ขยาย และวัตถุประสงค์ โดยไม่ได้รับอนุญาต	
พบการผลิต นำเข้า หรือขยาย ผลิตภัณฑ์สุขภาพ** ปดอม	
พบการผลิต หรือ ขยายผลิตภัณฑ์ห้ามหรือมีสารห้ามใช้ เช่น ยาชุด ครีมทาผิวที่มีไฮโดรควิโนน หรืออาหารผสมบอแรกซ์	1. กทม. แจ้งที่กรุงเทพมหานคร โทรศัพท์ 1555
ร้องเรียนกรณีสถานที่ปรุงหรือจำหน่ายอาหารสด อาหารพร้อมบริโภค อาทิในร้านค้า ซูเปอร์มาร์เก็ต ปิ้งน้ามัน	2. ต่างจังหวัด แจ้งที่ เทศบาล
ร้องเรียนกรณีได้รับความเดือดร้อนจากเพื่อนบ้าน/สิ่งแวดล้อม เพื่อนบ้านเสียงดัง หรือ โรงงานทิ้งขยะส่งกลิ่น	สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)
พบเห็นการขายตรงสินค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต	โทรศัพท์ 1166, 044-243798
ถูกลอกให้ซื้อเครื่องกรองน้ำ เครื่องทำน้ำแข็ง ตู้เย็น โทรทัศน์ บ้านจัดสรรไม่ได้คุณภาพ	กรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ โทรศัพท์ 1569
สินค้าราคาแพง (ในที่นี้รวมถึงราคาของผลิตภัณฑ์สุขภาพ**ด้วย)	พาณิชย์จังหวัดนนทบุรี
ชื่ออาหารแล้วถูกโกงตางชื่อ	กองชั่งตวงวัด กระทรวงพาณิชย์ โทรศัพท์ 1569
พบแพทย์ไม่แจ้งรยาบรรณผลออกวางทำให้คนไข้ได้รับอันตราย แพทย์สั่งจ่ายยาผิดประเภทไม่ตรงกับโรคที่เป็น	แพทยสภา โทรศัพท์ 0 2590 1881 และ 0 2590 1886
สงสัยว่าผลิตภัณฑ์ให้การรักษาเป็นคลินิกเถื่อน	กองการประกอบโรคศิลปะ โทรศัพท์ 02 590 1337-8
ร้องเรียนเกี่ยวกับประกันสังคม	สำนักงานประกันสังคม หมายเลข 1506
ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการ 30 บาทรักษาทุกโรค	สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โทร 1330
หมายเหตุ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ** ได้แก่ ผลิตภัณฑ์อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุดิบทรายที่ใช้ในบ้านเรือน เครื่องมือแพทย์ และวัสดุเสพติด	

คำแนะนำสำหรับผู้ร้องเรียน () หยุดบริโภค () คืนสินค้า () แจ้งผู้ประกอบการโดยตรง () แจ้งความดำเนินคดี

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่องร้องเรียน
(.....)

เสนอ	คำสั่ง	เรียน.....
เพื่อโปรดทราบ ตรวจสอบเบื้องต้น	
แล้ว	ดำเนินการ.....
เห็นควร.....
.....
(.....)	(.....)	(.....)
ตำแหน่ง.....	ตำแหน่ง
	

บันทึกการตรวจมาตรฐานร้านขายของชำ, ซุปเปอร์มาเก็ต

ชื่อร้าน.....ชื่อผู้ดำเนินกิจการ.....
 เลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....
 อำเภอ..... จังหวัด..... โทรศัพท์.....
 พนักงานเจ้าหน้าที่ประกอบด้วย.....

1. หมวดสถานที่ อุปกรณ์ และสิทธิผู้บริโภค

หัวข้อประเมิน	ผลการตรวจ		ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ
	ผ่าน(1)	ไม่ผ่าน(0)	
1.1 ชั้นวางของ พื้นร้าน และบริเวณโดยรอบร้านสะอาด			
1.2 มีถังขยะเพียงพอ และมีระบบการกำจัดขยะที่ดี			
1.3 จัดวางสินค้าแยกประเภทไว้เป็นระเบียบแยกของกิน ของใช้ และวัตถุอันตรายออกจากกัน			
1.4 จัดวางสินค้าประเภทของกินไว้บนชั้นสูงจากพื้น			
1.5 มีการควบคุมป้องกันสัตว์และแมลง			
1.6 อาหารประเภทของสดวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม.			
1.7 ผู้ประกอบการสามารถตรวจสอบวันที่ผลิต วันที่หมดอายุของสินค้าได้			

2. หมวดผลิตภัณฑ์

อาหาร

หัวข้อประเมิน	ผลการตรวจ		ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ
	ผ่าน(1)	ไม่ผ่าน(0)	
1.1 ไม่มีผลิตภัณฑ์อาหารที่ไม่มีเครื่องหมาย อย.จำหน่าย*			
1.2 อาหารสดไม่พบสารปนเปื้อนทั้ง 5 ชนิด			
1.3 ไม่มีผลิตภัณฑ์อาหารที่หมดอายุ/เสื่อมคุณภาพจำหน่าย*			
1.4 ฉลากผลิตภัณฑ์อาหารระบุวันที่ผลิต วันที่หมดอายุชัดเจนครบถ้วน			
1.5 ไม่มีมีการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารโอ้อวดสรรพคุณเกินจริง			

ยา

หัวข้อประเมิน	ผลการตรวจ		ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ
	ผ่าน(1)	ไม่ผ่าน(0)	
1.1 ไม่พบการจำหน่ายยาแผนปัจจุบัน ยาอันตราย ยาควบคุมพิเศษ ยกเว้นยาสามัญประจำบ้าน*			
1.2 ไม่พบการจำหน่ายยาชุด*			
1.3 ไม่พบการจำหน่ายยาแผนโบราณ ยาสมุนไพร*			

เครื่องสำอาง

หัวข้อประเมิน	ผลการตรวจ		ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ
	ผ่าน(1)	ไม่ผ่าน(0)	
1.1 ไม่จำหน่ายเครื่องสำอางที่ผสมสารห้ามใช้และผลิตภัณฑ์ที่ห้ามใช้ตามประกาศฯ*			
1.2 จำหน่ายเครื่องสำอางที่ฉลากครบถ้วน/ถูกต้อง*			
1.3 ไม่มีการจำหน่ายเครื่องสำอางที่หมดอายุ/เสื่อมคุณภาพ*			
1.4 ไม่มีการโฆษณาเครื่องสำอางโอ้อวดสรรพคุณเกินจริง			

บุหรี/สุรา

หัวข้อประเมิน	ผลการตรวจ		ข้อเสนอแนะ/คำแนะนำ
	ผ่าน(1)	ไม่ผ่าน(0)	
1.1 ไม่จำหน่ายบุหรี สุราให้แก่เด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี*			
1.2 จำหน่ายสุราตามเวลาที่กฎหมายกำหนด(11:00-14:00 น. และ 17:00-24:00 น.)			
1.3 ไม่พบการแสดงผลภัณฑ์ยาสูบ (บุหรี, ยาเส้น) ณ จุดขาย*			

หมายเหตุ : ร้านที่ผ่านต้องผ่านเกณฑ์การตรวจประเมินอย่างน้อยร้อยละ 80 และต้องผ่านทุกข้อที่มีเครื่องหมาย *

ตรวจสอบฉลากผลิตภัณฑ์			
อาหาร.....รายการ	พบไม่ถูกต้อง.....รายการ	ได้แก่.....	
ยา.....รายการ	พบไม่ถูกต้อง.....รายการ	ได้แก่.....	
เครื่องสำอาง.....รายการ	พบไม่ถูกต้อง.....รายการ	ได้แก่.....	

รวมคะแนนได้.....คะแนน จากคะแนน.....คะแนน คิดเป็น.....%

สรุปผลการตรวจประเมิน ผ่าน ไม่ผ่าน

สรุปผลการตรวจ

.....

.....

.....

.....

ในการตรวจครั้งนี้พนักงานเจ้าหน้าที่มาทำการตรวจมิได้ทำให้ทรัพย์สินที่อยู่ในสถานที่นี้สูญหายหรือเสียหายแต่อย่างใด และอ่านให้ฟังแล้วขอรับรองว่าถูกต้อง จึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ
(.....)

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

ลงชื่อ.....พยาน
(.....)

ลงชื่อ.....พนักงานเจ้าหน้าที่
(.....)

แบบสรุปผลการดำเนินงาน เดือน..... ปี..... (สะสม)


รพ.สต. ต..... อ..... ผู้รายงาน.....

ที่	ภารกิจ	ผลงาน
1.	<p>การจัดตั้งศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ</p> <p>1.1 จัดทำฐานข้อมูลกลุ่มผู้ประกอบการ กลุ่มเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>จัดทำแผนงานโครงการด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค/อาหารปลอดภัย เพื่อสำรวจ เฝ้าระวัง แก้ไขปัญหา อบรม อบรม รณรงค์ จัดตั้งกลุ่ม ฯลฯ</p>	<p>ร้านค้าแห่ง</p> <p>ร้านยา.....แห่ง</p> <p>สถานที่ผลิตอาหาร.....แห่ง</p> <p>ตลาดสด/ตลาดนัด.....แห่ง</p> <p>ร้าน/แผงอาหารแห่ง</p> <p>เครือข่ายกลุ่ม</p> <p>สื่อวิทยุชุมชน สถานี</p> <p>แผนงานโครงการ.....โครงการ</p>
2.	<p>การเฝ้าระวังและจัดการความเสี่ยงผลิตภัณฑ์ในชุมชน</p> <p>2.1 ตรวจสอบฉลาก การแสดงสรรพคุณบนฉลาก ลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ (สี และกลิ่น) ตลอดจนความเหมาะสมของบรรจุภัณฑ์ และการเก็บรักษา</p> <p>2.2 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ด้วยชุดทดสอบ</p> <ul style="list-style-type: none"> -อาหารสด/ปรุงจำหน่าย -เครื่องสำอาง -ยาแผนโบราณ -เกลือไอโอดีน <p>2.3 ตรวจสอบสถานประกอบการ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ร้านค้า -ร้านขายยา -สถานที่ผลิตอาหาร (GMP/GHP) -สถานพยาบาล -ร้าน/แผงจำหน่ายอาหาร (CFGT) -ตลาดสด/นัด 	<p>ตรวจ.....รายการ ผ่าน.....รายการ</p> <p>ตรวจ.....รายการ ผ่าน.....รายการ</p> <p>ตรวจ.....รายการ ผ่าน.....รายการ</p> <p>ตรวจ.....รายการ ผ่าน.....รายการ</p> <p>ทั้งหมด.....แห่ง ตรวจ.....แห่ง ผ่าน.....แห่ง</p> <p>ทั้งหมด.....แห่ง ตรวจ.....แห่ง ผ่าน.....แห่ง</p> <p>ทั้งหมด.....แห่ง ตรวจ.....แห่ง ผ่าน.....แห่ง</p> <p>ทั้งหมด.....แห่ง ตรวจ.....แห่ง ผ่าน.....แห่ง</p> <p>ทั้งหมด.....แห่ง ตรวจ.....แห่ง ผ่าน.....แห่ง</p> <p>ทั้งหมด.....แห่ง ตรวจ.....แห่ง ผ่าน.....แห่ง</p>
3.	<p>เฝ้าระวังการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีข้อความบงบอกถึงความโอ้อวดเกินจริง จากวิทยุชุมชน หรือสื่ออื่นๆ</p>	<p>ตรวจ.....รายการ ผ่าน.....รายการ</p> <p>(แบบฉบับบันทึกการแจ้งข้อมูลการโฆษณา)</p>

4.	<p>สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคร (อสม. อย.น้อย กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มเยาวชน ฯลฯ)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ 2. จัดชมรมกลุ่มผู้ประกอบการ 3. มีการอบรม อสม./ อย.น้อย /ผู้ประกอบการ 	<p>เผยแพร่.....ครั้ง.....เรื่อง</p> <p>กลุ่ม/ชมรม.....กลุ่ม/ชมรม</p> <p>อบรม.....ครั้ง.....คน</p>
5.	<p>รับเรื่องร้องเรียนและจัดการเรื่องร้องเรียน อาจเป็นเรื่องจากชุมชน หรือจากหน่วยงาน หนังสือพิมพ์ สามารถจัดการโดยกำจัดออกจากพื้นที่ หรือแจ้งรพ/สสจ.</p>	<p>รับ.....เรื่อง จัดการ.....เรื่อง</p>

ความรู้ ทักษะที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
สำหรับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

1. รู้จักการแบ่งประเภทของผลิตภัณฑ์
2. การขออนุญาตผลิต นำเข้า จำหน่าย
3. การแสดงฉลากของผลิตภัณฑ์
4. การตรวจสอบสถานประกอบการแต่ละประเภท
5. การตรวจสอบโฆษณาของผลิตภัณฑ์
6. การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ด้วยชุดทดสอบ
7. สภาพปัญหาและแนวทางควบคุมกำกับแต่ละผลิตภัณฑ์
8. ระบบการรับและจัดการเรื่องร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์	การแบ่งประเภท	การแสดงผล	ปัญหาที่พบ/การตรวจสอบ/การดำเนินการ
อาหาร	1. อาหารควบคุมเฉพาะ 2. อาหารกำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน 3. อาหารที่ต้องมีฉลาก 4. อาหารอื่นๆ เฉพาะ 1-3 กำหนดให้มีฉลากสารบอาหาร (อย.)	การแสดงผล 1. ชื่อผลิตภัณฑ์และประเภทอาหาร 2. เครื่องหมาย อย. 3. ชื่อและที่ตั้งสถานที่ผลิต 4. ส่วนประกอบ สำคัญ (ร้อยละ) 5. วัน เดือนและปี ที่ผลิต หรือหมดอายุ โดยระบุข้อความ “ผลิต” “หมดอายุ” หรือ “ควรบริโภคก่อน” 6. ข้อความ “ใช้วัตถุดิบเสีย” (ถ้ามีการใช้) 7. ข้อความ “คำแนะนำในการเก็บรักษา” 8. ปริมาณสุทธิ  กลุ่มที่ 1 ประกอบด้วยเลข2หลัก หมายถึง จังหวัดที่ตั้งสถานที่ผลิต/นำเข้า เช่น 12 หมายถึงจังหวัดนนทบุรี กลุ่มที่ 2 ประกอบด้วยเลข1หลัก หมายถึง สถานะของสถานที่ผลิต/นำเข้า และหน่วยงานผู้อนุญาต 1 = สถานที่ผลิตอาหารที่ อย.เป็นผู้อนุญาต 3 = สถานที่นำเข้า ที่ อย.เป็นผู้อนุญาต 2 = สถานที่ผลิตอาหารที่ สสจ. เป็นผู้อนุญาต 4 = สถานที่นำเข้า ที่ สสจ. เป็นผู้อนุญาต กลุ่มที่ 3 ประกอบด้วยเลข 5 หลัก หมายถึง เลขสถานที่ผลิต/นำเข้า ที่ได้รับอนุญาตและปีพ.ศ. ที่อนุญาต โดย 3 เลขแรก คือลำดับที่ได้รับอนุญาต 2 เลขหลัง คือปี พ.ศ.	1. การแสดงผลฉลากอาหารไม่ถูกต้องตามกฎหมาย โดยเฉพาะการแสดงผลเลขสารบัญชีไม่ถูกต้อง : เก็บตัวอย่าง นำส่ง รพ/ สสจ. ทั้งนี้ 2. อาหารหมดอายุ : แนะนำผู้จำหน่ายวิธีการสังเกตวันหมดอายุ 3. เก็บรักษาอาหารไม่ถูกต้อง : แนะนำผู้จำหน่ายวิธีการเก็บรักษา

ผลิตภัณฑ์	การแบ่งประเภท	การแสดงฉลาก	ปัญหาที่พบ/การตรวจสอบ/การดำเนินการ
		<p>00244 หมายถึง ใ้ได้รับอนุญาตเลขที่ 2 ปี 2544</p> <p>กลุ่มที่ 4 ประกอบด้วยเลข 1 หลัก หมายถึง หน่วยงานที่ออกเลขสารบบ</p> <p>1 = อย. เป็นผู้ออกเลขสารบบ 2 = สสจ. เป็นผู้ออกเลขสารบบ</p> <p>กลุ่มที่ 5 ประกอบด้วยเลข 4 หลัก หมายถึง ลำดับที่ของอาหารที่ผลิต/นำเข้า ของสถานที่ผลิต/นำเข้า นั้น เช่น 0099 คือลำดับที่ 99</p>	
ยา	<p>มี 2 ประเภทใหญ่ คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ยาแผนปัจจุบัน 2. ยาแผนโบราณ <p>ซึ่งแต่ละประเภทยังแบ่งออกได้เป็น</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ยาอันตราย 2. ยาควบคุมพิเศษ 3. ยาใช้ภายนอก 4. ยาใช้เฉพาะที่ 5. ยาสามัญประจำบ้าน 6. ยาสำหรับสัตว์ 7. ยาบรรจุเสร็จ <p>1-4,6,7 ต้องขออนุญาตจำหน่าย</p>	<p>ทะเบียนยา</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>สูตรยา, รหัสกลุ่มยา, ลำดับเลขทะเบียน/ ปีที่ออก</p> </div> <p>ตัวอย่าง เลขทะเบียน 1 A 225/2544 หรือ Reg.No. 2B 241/2544 อธิบาย</p> <p>ความหมาย สูตรยา แทนด้วย เลข 1 หมายถึง สูตรยาเดี่ยว เลข 2 หมายถึง สูตรยาผสม</p> <p>รหัสกลุ่มยา แทนด้วย</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto;"> <p>A ยาสำหรับคน ผลิตในประเทศ แผนปัจจุบัน</p> <p>B ยาสำหรับคน แบ่งบรรจุในประเทศ แผนปัจจุบัน</p> <p>C ยาสำหรับคน นำเข้าจากต่างประเทศ แผนปัจจุบัน</p> <p>G ยาสำหรับคน ผลิตในประเทศ แผนโบราณ</p> <p>K ยาสำหรับคน นำเข้าจากต่างประเทศ แผนโบราณ</p> </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto;"> <p>D ยาสำหรับสัตว์ ผลิตในประเทศ แผนปัจจุบัน</p> <p>E ยาสำหรับสัตว์ แบ่งบรรจุในประเทศ แผนปัจจุบัน</p> <p>F ยาสำหรับสัตว์ นำเข้าจากต่างประเทศ แผนปัจจุบัน</p> <p>L ยาสำหรับสัตว์ ผลิตในประเทศ แผนโบราณ</p> </div>	<p>1.ร้านชำ จำหน่ายยาไม่ถูกต้อง เหมาะสม : ติดโปสเตอร์ แนะนำให้ปฏิบัติตามกฎหมาย</p> <p>จัดทำข้อตกลงในชุมชน ตรวจสอบติดตามอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>กรณีพบยาชุด : ให้หยุดจำหน่ายโดยทันที</p> <p>พบซ้ำครั้งที่ 2 ให้ทำหนังสือตักเตือน</p> <p>พบซ้ำครั้งที่ 3 แจ้งเภสัชกร รพ./สสจ.</p> <p>2. ยาหมดอายุ ยาไม่มีทะเบียนยา : ให้กำจัดยาโดยทันที</p> <p>3. รถเร่ขายยา</p> <p>: กรณีสามัญประจำบ้าน จำหน่ายได้แต่ห้ามโฆษณาสรรพคุณ บอกได้เฉพาะชื่อยา นอกเหนือจากยาสามัญประจำบ้าน แจ้งไม่ให้จำหน่าย</p>

ผลิตภัณฑ์	การแบ่งประเภท	การแสดงผล	ปัญหาที่พบ/การตรวจสอบ/การดำเนินการ
	<p><u>ประเภทใบอนุญาต</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ขยายแผนปัจจุบัน 2. ขยายแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จที่มีไซยาไนด์รายหรือยาควบคุมพิเศษ 3. ขยายสัญญาแผนปัจจุบัน 4. ขยายแผนปัจจุบันเฉพาะยาบรรจุเสร็จสำหรับสัตว์ 5. ขยายแผนโบราณ 		<p>4. ยาแผนโบราณผสมสเตียรอยด์</p> <p>: เก็บตัวอย่างที่ไม่มีฉลากยา ตรวจสอบด้วยชุดทดสอบ แล้วแจ้ง รพ/สสจ</p> <p>: ประเภทยา ถ้าพบตกตะกอนขาวที่ก้นขวด ให้ส่งสัยผสมสเตียรอยด์ ตรวจสอบด้วยชุดทดสอบ</p>
เครื่องสำอาง	<p>เครื่องสำอางควบคุม</p> <p>ผู้ผลิต/นำเข้า ต้องจดแจ้งกับอย. และ สสจ. ก่อนจำหน่ายได้</p>	<p>ฉลากภาษาไทย ประกอบด้วย</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ชื่อเครื่องสำอางและชื่อการค้า 2. ประเภทหรือชนิดของเครื่องสำอาง 3. ส่วนประกอบ 4. วิธีใช้ 5. ชื่อที่ตั้งผู้ผลิตหรือนำเข้า 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เครื่องสำอางไม่มีฉลากภาษาไทย 2. พบจำหน่ายเครื่องสำอางที่ห้ามจำหน่าย : แจ้งให้หยุดจำหน่าย <p>เก็บตัวอย่าง หรือถ่ายรูปแจ้ง รพ/สสจ พบฝ่าฝืน ครั้งที่ 2 ทำหนังสือติดักเตือน พบครั้งที่ 3 แจ้งรพ/สสจ</p>

ผลิตภัณฑ์	การแบ่งประเภท	การแสดงฉลาก	ปัญหาที่พบ/การตรวจสอบ/การดำเนินการ
		<p>6.เดือนปีที่ผลิต</p> <p>7.เดือนปีที่หมดอายุ (กรณีอายุการใช้งานน้อยกว่า30เดือน)</p> <p>8.เลขที่แสดงครั้งที่ผลิต</p> <p>9.ค่าเดือน (ถ้ามี)</p> <p>10.ปริมาณสุทธิ</p> <p>11. เลขที่ใบรับแจ้ง (กฎหมายมีผลบังคับใช้ 14 กันยายน 2554) เป็นเลข 10 หลัก</p> <p>XX-Y-ZZAAAAA</p> <p>xx หมายถึง จุดแจ้งที่ใด เช่น 10 หมายถึง กรุงเทพฯ 12 หมายถึง นนทบุรี</p> <p>y หมายถึง ผลิต/นำเข้า เช่น 1 หมายถึง ผลิต / 2 หมายถึง นำเข้า /</p> <p>zz หมายถึง ผลิตเฉพาะเพื่อการส่งออก</p> <p>AAAAA ปีพ.ศ. ที่ออกใบรับแจ้ง</p> <p>หมายถึง ลำดับที่ออกใบรับแจ้งในปี พ.ศ. นั้น</p>	<p>3. ตรวจพบสารห้ามใช้ในเครื่องสำอาง</p> <p>: แจ้งให้หยุดจำหน่าย</p> <p>เก็บตัวอย่าง ส่ง รพ / สสจ</p> <p>รอผลวิเคราะห์ยืนยัน</p>