

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
Food and Drug Administrationวารสารอาหารและยา
ปีที่ 28 ฉบับที่ 2 (2564): พฤษภาคม - สิงหาคม
<https://he01.tci-thaijo.org/index.php/fdajournal/index>THAI FOOD AND DRUG JOURNAL
Vol. 28 No. 2 (2021): May - August

สถานการณ์และพัฒนการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดสมุทรสาคร

ดวงแก้ว อังกุลสิทธิ์¹ รัธนันท์ เจียมวาชิระ¹¹กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร สมุทรสาครที่อยู่ติดต่อ: ดวงแก้ว อังกุลสิทธิ์ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร ถนนสมุทรสาคร อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสาคร 74000 fdasakhon@gmail.com

Situation and Development of Complaint Data Management on Health Products and Health Services in Term of Health Consumer Protection in Samut Sakhon Province

Duangkaew Angkoonsit¹, Ratthanan Jiamwachira¹¹Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Samut Sakhon Provincial Public Health Office, Samut Sakhon, Thailand**Contact address:** Duangkaew Angkoonsit, Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Samut Sakhon Provincial Public Health Office, SahaKhon Road, Mueang District, Samut Sakhon, 74000, Thailand, fdasakhon@gmail.com**Received:** 27 April 2020, **Revised:** 28 June 2020, **Accepted:** 1 August 2020

Abstract

Background: Samut Sakhon province has amount of health product entrepreneurs and health services facilities; hence, there are inevitably complaints by customers that increases trend.**Objectives:** This study aimed to explore a situation, and type and severity of complaints on health consumer protection in Samut Sakhon, also to develop a measure of complaint data management on health products and health services.**Methods:** The research was a retrospective study which collected data from complaints that were sent to Health Customer Protection Section, Samut Sakhon Provincial Health Office between 1 January and 31 December 2019. The data analysis was descriptive data and used Fisher exact test.**Results:** The among of total 100 complaints showed that foods, cosmetics, and health services complaints reached on the top three complaint at 75, 11, and 8 cases respectively. The source of data mostly came from central sectors that included Food and Drugs Administration by 45 cases and Department of Health Service Support at 5 cases. Most of the complaints came from people 62% and the surveillance by agencies 38%. In addition, it was found that 15% of all complaints was a severity level which was the occurrence of minor adverse reaction level until to severe adverse reaction level (Level E). Besides, it demonstrated the statistically significant difference between severity of complaints for health services and health products ($p < 0.05$). Finally, the result of complaint information management developing by using Google application revealed that it was able to increase more effective complaint database management. However,

though most of complaints are not severe, it is necessary to watch out severe complaints and makes measures to proactive prevention. Furthermore, the Provincial Public Health Office should have to adept complaint management technology by focusing on the risky severe groups and use this basic information to improve consumer protection to provide people to get health products and health services efficiently and safety.

Conclusions: In Samut Sakhon Province, More severe adverse reaction is related to the hospital service complaints. Type of health product or health service was associated with the severity of the complaint adverse reaction. There should be a systematic management of information for the benefit of the health consumer protection.

Key word: severity, complaint, data management, health products, health services

บทคัดย่อ

ความสำคัญ: จังหวัดสมุทรสาคร มีสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพจำนวนมาก ซึ่งมีแนวโน้มที่จะเกิดเรื่องร้องเรียนเป็นจำนวนมากด้วยเช่นเดียวกัน

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาสถานการณ์ ประเภทและระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนในงานคุ้มครองผู้บริโภค และเพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพในจังหวัดสมุทรสาคร

วิธีการวิจัย: เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบเก็บข้อมูลย้อนหลัง (retrospective study) เก็บข้อมูลจากเรื่องร้องเรียนที่ส่งถึงงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม - 31 ธันวาคม 2562 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และ fisher exact test

ผลการศึกษา: ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปจากจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด 100 เรื่อง เรื่องร้องเรียนพบบ่อยที่สุด 3 ลำดับแรกคือ อาหาร 75 เรื่อง เครื่องสำอาง 11 เรื่อง และสถานพยาบาล 8 เรื่อง แหล่งของเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มาจากหน่วยงานส่วนกลาง คือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 45 เรื่อง และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ 5 เรื่อง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการร้องเรียนจากประชาชน ร้อยละ 62 และจากการเฝ้าระวังของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ ร้อยละ 38 โดยพบว่า มีเรื่องร้องเรียนที่มีความรุนแรง ร้อยละ 15 ของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด โดยมีระดับความรุนแรงตั้งแต่การเกิดอาการไม่พึงประสงค์เล็กน้อยจนถึงขั้นแน่นหน้าอก หายใจไม่ออก มีความรุนแรงในระดับ E ซึ่งจำแนกกลุ่มได้ว่ามีอุบัติการณ์รุนแรง นอกจากนี้ ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบริการสุขภาพกับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ผลการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านระบบภูเกิลแอปพลิเคชัน พบว่า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่จะไม่รุนแรง แต่จำเป็นต้องมีการเฝ้าระวังเรื่องร้องเรียนที่มีความรุนแรง และมีมาตรการเพื่อป้องกันเรื่องร้องเรียนในเชิงรุก นอกจากนี้ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดควรมีการประยุกต์เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนโดยมุ่งเน้นกลุ่มเสี่ยงที่มีความรุนแรง เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับกรพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภค โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนได้รับบริการและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

สรุป: เรื่องร้องเรียนในจังหวัดสมุทรสาครที่มีความรุนแรงมีความเกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนเกี่ยวกับโรงพยาบาล โดยที่ประเภทของผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบริการสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรุนแรงของอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน และจัดการข้อมูลผ่านระบบภูเกิลแอปพลิเคชันช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้ ดังนั้น ควรมีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

คำสำคัญ: ความรุนแรง เรื่องร้องเรียน ระบบจัดการข้อมูล ผลิตภัณฑ์สุขภาพ บริการสุขภาพ

บทนำ

จังหวัดสมุทรสาคร มีสถานประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากฐานข้อมูลปี 2562 พบว่ามีสถานที่ผลิตอาหาร 1,456 แห่ง ร้านขายยา 267 แห่ง สถานที่ผลิตเครื่องสำอางมากกว่า 325 แห่ง โรงพยาบาลเอกชน 9 แห่ง คลินิก 347 แห่ง ร้านนวดเพื่อสุขภาพและสปา 41 แห่ง¹ ส่งผลให้แนวโน้มของเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพมีจำนวนเพิ่มขึ้นตามลำดับ การเฝ้าระวังที่ดำเนินการโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และศักยภาพในการร้องเรียนของผู้บริโภคที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานที่ดูแลเรื่องร้องเรียนในส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (สบส.) กระทรวงสาธารณสุข ในขณะที่หน่วยงานที่ดูแลเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) โดยมีกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานดังกล่าว

การจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นบทบาทของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับงานกำกับตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ท้องตลาด (post-marketing surveillance) ร่วมกับการตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค

ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติสิทธิของผู้บริโภค ให้ได้รับความคุ้มครอง 5 ประการ² ดังนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมถึงตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิดในการซื้อสินค้า หรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการ โดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

หากประชาชนเกิดความไม่ปลอดภัยจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผู้บริโภคมีสิทธิในการร้องเรียนตามคู่มือการร้องเรียนฉบับประชาชนที่ออกโดย อย.³

จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556-2562 ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่าสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น⁴ เห็นได้จากข้อมูลจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคของสำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีจำนวนเรื่องร้องเรียน 1,124 เรื่อง⁵ ในขณะที่ข้อมูลจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภคของศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ อย. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนเพิ่มขึ้นเป็น 2,555 เรื่อง⁶ เช่นเดียวกับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภครับผิดชอบที่มีความหลากหลายและซับซ้อนขึ้น ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค⁷ เพื่อเป็นประโยชน์ในการดำเนินงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ ตามแนวทางปฏิบัติงานและการจัดการภัยจากผลิตภัณฑ์สุขภาพ⁸ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาสถานการณ์ความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ และเชื่อมโยงระหว่างเรื่องร้องเรียนทั้งด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

และบริการสุขภาพ เพื่อสนับสนุนการจัดสรรกำลังคน และการจัดการองค์ความรู้ของบุคลากรในหน่วยงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนางานของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด “สมุทรสาคร โมเดล” Samut sakhon Model ในหัวข้อ Smart Surveillance โดยใช้การศึกษานี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาแนวทางการเฝ้าระวังความปลอดภัย ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ของเรื่องร้องเรียน ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพในจังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อพัฒนาแนวทางในการจัดการข้อมูล เรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ในจังหวัดสมุทรสาคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ทำการศึกษาแบบเก็บข้อมูลย้อนหลัง (retrospective study) ประกอบด้วยข้อมูลหน่วยงานต้นเรื่อง รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ข้อมูลของผู้ที่ได้รับผลกระทบ (เฉพาะกรณีเกิดผลอันไม่พึงประสงค์) และข้อมูลเพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องตามที่ระบุในหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และเภสัชสาธารณสุข สสจ.สมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่าง/เป้าหมาย

รายงานเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่ สสจ.สมุทรสาครได้รับจากผู้ร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้

1. แบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สมุทรสาคร
2. เกณฑ์ความรุนแรงของอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียนตามแนวทางของ NCC MERP (National Coordinating

Council of Medication Error Reporting and Prevention)

3. ระบบการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สสจ.สมุทรสาคร

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลจากแบบบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่ สสจ.สมุทรสาครได้รับจากผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระหว่าง 1 มกราคม-31 ธันวาคม 2562

2. ตรวจสอบความครบถ้วน และรวบรวมข้อมูลที่ได้นำบันทึกในโปรแกรมคอมพิวเตอร์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ จำนวน ความถี่ ค่าร้อยละ และสถิติ Fisher's exact โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

2. การวิเคราะห์ระดับความรุนแรงของการเกิดอุบัติการณ์ เนื่องจากเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพมีผลต่อความปลอดภัยหรืออันตรายต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ จึงได้กำหนดระดับความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ระดับความรุนแรงของอันตรายที่ส่งผลกระทบต่อผู้ป่วยตามเกณฑ์ของ NCC MERP แบ่งเป็น 9 ระดับ⁹ ดังนี้

- A ไม่มีความคลาดเคลื่อน แต่มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน

- B เกิดความคลาดเคลื่อนขึ้น แต่ไม่เป็นอันตราย/ไม่ส่งผลเสียหายเนื่องจากความคลาดเคลื่อนยังไม่ถึงผู้มารับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงาน และองค์กร

- C เกิดความคลาดเคลื่อน แต่ไม่เป็นอันตราย/ไม่ส่งผลเสียหายถึงแม้ว่าความคลาดเคลื่อนนั้นจะไปถึงผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงาน และองค์กรแล้ว และองค์กร

- D เกิดความคลาดเคลื่อน แต่ไม่เป็นอันตราย/ไม่ส่งผลเสียหาย แต่ต้องมีการเฝ้าระวังเพื่อให้มั่นใจว่าไม่เป็นอันตราย/ไม่ส่งผลเสียหายต่อผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงาน และองค์กร

- E เกิดความคลาดเคลื่อน ส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราวต่อผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงานและองค์กร ต้องได้รับการรักษา/แก้ไขเพิ่มเติม

- F เกิดความคลาดเคลื่อน เกิดอันตรายชั่วคราวต่อผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงาน ต้องนอนโรงพยาบาลนานขึ้น ใช้เวลาแก้ไขนานขึ้น

- G เกิดความคลาดเคลื่อน เกิดอันตรายถาวรต่อผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงานและองค์กร

- H เกิดความคลาดเคลื่อน เกิดอันตรายเกือบถึงชีวิตต่อผู้รับบริการ ต้องทำการช่วยชีวิต เกิดความเสียหายต่อผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงาน และองค์กรต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (CPR)

- I เกิดความคลาดเคลื่อน เกิดอันตรายจนถึงชีวิตต่อผู้รับบริการ เกิดความเสียหายจนแก้ไขไม่ได้ต่อผู้รับบริการ เครื่องมือ อุปกรณ์ กระบวนการทำงานและทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียง ถูกฟ้องร้องทางสื่อ ทางกฎหมาย

3. เกณฑ์จำแนกระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ระดับ

3.1 ระดับไม่รุนแรง คือ อุบัติการณ์ของเรื่องร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงของการเกิดอุบัติการณ์ตามเกณฑ์ของ NCC MERP ตั้งแต่ระดับ A ถึง D คือ ตั้งแต่ไม่มีความคลาดเคลื่อนแต่มีโอกาสที่จะก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน ไปจนถึงเกิดความคลาดเคลื่อนแต่ไม่เป็นอันตราย/ไม่ส่งผลเสียหาย

3.2 ระดับรุนแรง คือ อุบัติการณ์ของเรื่องร้องเรียนที่มีระดับความรุนแรงของการเกิดอุบัติการณ์ตามเกณฑ์ของ NCC MERP ตั้งแต่ระดับ E ถึง I คือ เกิดความคลาดเคลื่อนส่งผลให้เกิดอันตรายชั่วคราวต่อผู้รับบริการ จนถึงเกิดอันตรายจนถึงชีวิตต่อผู้รับบริการ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์การจำแนกความรุนแรงของอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียนที่แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ระดับไม่รุนแรง และระดับรุนแรงตามนิยามคำศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการความเสี่ยงในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและการบริการสุขภาพต่อไป

นิยามคำศัพท์

อุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน (incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจทำให้เกิดอันตราย ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ คำร้องเรียนหรือการฟ้องร้องที่เกิดกับผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบริการสุขภาพ

ผลการศึกษา

1. สถานการณ์เรื่องร้องเรียน

ผลการศึกษาพบว่า มีจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและการบริการสุขภาพสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร รวม 100 เรื่อง ประกอบด้วย เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ อาหาร จำนวน 75 เรื่อง เครื่องสำอาง จำนวน 11 เรื่อง อื่น ๆ 3 เรื่อง และเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบริการสุขภาพ ได้แก่ สถานพยาบาล จำนวน 8 เรื่อง ที่มาของเรื่องร้องเรียนส่วนใหญ่มีแหล่งต้นเรื่องจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพคิดเป็นร้อยละ 50 โดยพบว่าเรื่องร้องเรียนมาจากการร้องเรียนจากประชาชน ร้อยละ 62 และจากการเฝ้าระวังทั้งในประเทศและต่างประเทศของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร้อยละ 38

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและการบริการสุขภาพ (n=100)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน
ประเภทของเรื่องร้องเรียน	
อาหาร*	75
เครื่องสำอาง*	11
คลินิก โรงพยาบาล**	8
ร้านนวด สปา**	3
ยา*	2
วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท*	1
แหล่งต้นเรื่องของเรื่องร้องเรียน	
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	45
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น	24
กลุ่มงานนิดิกร	18
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ	5
อื่น ๆ	8
ผู้พบปัญหาเรื่องร้องเรียน	
การเฝ้าระวังโดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	38
- ในประเทศ	7
- ต่างประเทศ	31
การร้องทุกข์จากประชาชน	62

หมายเหตุ *เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

**เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการสุขภาพ

เรื่องร้องเรียนที่พบบ่อยที่สุดคือใน 3 ลำดับแรก คือ เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร ร้อยละ 75 ซึ่งเป็นประเด็นเกี่ยวกับการแสดงฉลาก ไม่ระบุเลข อย. หรือไม่ระบุวันหมดอายุ ร้อยละ 22 การตรวจพบสารเจือปนอาหารในปริมาณที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ร้อยละ 18 การโฆษณาสรรพคุณเกินความจริง ร้อยละ 11 และการเกิดอาการข้างเคียง ร้อยละ 8 เรื่องร้องเรียนลำดับที่ 2 เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เครื่องสำอาง ร้อยละ 11 ในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับ การผสมสารอันตรายหรือสารห้ามใช้ในเครื่องสำอาง และลำดับที่ 3 เป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถานพยาบาล ร้อยละ 8 ในประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องสิทธิ การรักษาและอาการข้างเคียงจากการได้รับบริการสุขภาพ

นอกจากนั้น พบว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวที่มีแหล่งที่มาจาก อย. และจากการเฝ้าระวังของหน่วยงาน ในประเทศ เช่น กรมการค้าภายใน มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สถาบันอาหาร รวมถึงได้รับความร่วมมือจากหน่วยงาน ระหว่างประเทศ ได้แก่ Food Drug Administration (FDA) ประเทศเกาหลีและประเทศคิวบา The Health Science Authority (HSA) ประเทศสิงคโปร์ เครื่องสำอาง Cosmetic Alert ประเทศมาเลเซีย และ Therapeutic Good Administration (TGA) ประเทศออสเตรเลีย ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของอาหารและ สารห้ามใช้ในเครื่องสำอาง

เรื่องร้องเรียนระดับรุนแรงที่พบ มีผลให้เกิดอันตรายชั่วคราวต่อผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับ อาการข้างเคียงจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบริการ สุขภาพ ได้แก่ ผื่น เวียนหัว คลื่นไส้ อาเจียน แน่นหน้าอก ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการรักษาและหาสาเหตุที่เกี่ยวข้อง ต่อไป ดังตารางที่ 2

แม้ว่าเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จะมีจำนวนมาก แต่เมื่อวิเคราะห์ระดับความรุนแรง ของเรื่องร้องเรียนที่มีผลต่อความปลอดภัยหรืออันตราย ต่อสุขภาพและชีวิตของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพและการ บริการสุขภาพ โดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ระดับความรุนแรง ตามเกณฑ์ของ NCC MERP พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ที่ไม่รุนแรง (Level A-C) และขาดข้อมูลที่จำเป็นต้อง สืบค้นหาสาเหตุเพิ่มเติม ในขณะที่เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ

บริการสุขภาพที่มีจำนวนน้อยกว่า แต่กลับมีความรุนแรง มากกว่า (Level C-E) โดยพบความสัมพันธ์ระหว่าง ประเภทของผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบริการสุขภาพกับ ความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 2 จำนวนและลักษณะอาการความรุนแรง จำแนกตามประเภทผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

ผลิตภัณฑ์/บริการ	จำนวนเรื่อง	ลักษณะอาการ
อาหาร	8	ผื่นขึ้น ผื่นหนังอักเสบ ปัสสาวะบ่อย คอแข็ง คลื่นไส้ อาเจียน ตาพร่า เวียนหัว ใจสั่น เหงื่อออก ร้อนวูบวาบ อารมณ์ทางเพศรุนแรง ความดันต่ำ สงสัยผสมสารอันตราย อาจทำให้ เสียชีวิต
เครื่องสำอาง	3	ผื่นขึ้น ผื่นหนังอักเสบ
ร้านนวด	1	เกิดจ้ำเลือดใต้ผิวหนัง
คลินิก	1	ติดเชื้อ มีหนอง
โรงพยาบาล	2	ปวดตามเส้นประสาท แน่นหน้าอก หายใจไม่ออก

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของเรื่อง ร้องเรียนกับระดับความรุนแรงของอุบัติการณ์เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน	ไม่รุนแรง	รุนแรง	p-value
ผลิตภัณฑ์สุขภาพ	78	11	0.035
บริการสุขภาพ	7	4	

2. การพัฒนาแนวทางในการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน

การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนก่อนปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เมื่อมีรายงานเรื่องร้องเรียนส่งมาถึง สสจ. สมุทรสาคร เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับ มอบหมายจะทำการลงเลขรับในระบบสารบรรณและ เก็บเข้าสู่แฟ้มเอกสาร เรียงตามลำดับวันที่ได้รับเอกสาร โดยแยกผู้รับผิดชอบงานตามประเภทของเรื่องร้องเรียน ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการสุขภาพ

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้มีการ พัฒนาแนวทางการพัฒนาการจัดการระบบข้อมูล ร้องเรียนแบบอิเล็กทรอนิกส์ ประเภท Cloud Technology ผ่านระบบภูเกิลแอปพลิเคชัน (Google application) ซึ่งเป็นการจัดเก็บข้อมูลออนไลน์บน อินเทอร์เน็ตที่ไม่มีค่าใช้จ่าย ประกอบด้วย ระบบการ บันทึกข้อมูล รายละเอียดของเรื่องร้องเรียนโดยย่อ

ผลกระทบต่อผู้บริโภค เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ระบบการติดตามแสดงสถานการณ์ดำเนินเรื่องร้องเรียน ระบบรายงานผลสรุปการดำเนินเรื่องร้องเรียน โดยให้ความสำคัญกับการประเมินความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน และระบบการเชื่อมโยงข้อมูล ว่าเป็นเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหรือบริการสุขภาพ เพื่อเป็นประโยชน์ในภาพรวม



รูปที่ 1 การพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านระบบกูเกิลแอปพลิเคชัน

จากผลการศึกษาการพัฒนาแนวทางการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน พบว่า google drive สามารถเก็บข้อมูลได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทำให้ผู้ที่มีส่วนร่วมสามารถค้นหาและจัดการข้อมูลได้ง่ายดายและสะดวก รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนในการลงข้อมูล สามารถควบคุมสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลในระดับที่แตกต่างกันด้วยการกำหนดรหัสเข้าสู่ระบบเพื่อความปลอดภัยและรักษาความลับของข้อมูล ลดการใช้ทรัพยากร ลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารป้องกันความเสี่ยงเอกสารสูญหาย เนื่องจากมีระบบสำรองข้อมูล และพบว่าระบบการจัดการข้อมูลผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดการเรื่องร้องเรียน สามารถใช้เป็นตัวอย่างของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุน

การทำงานเป็นทีมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลร่วมกันระหว่างคณะกรรมการเพื่อการดำเนินงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

จากข้อมูลสถานการณ์เรื่องร้องเรียนของ สสจ.สมุทรสาครเมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ (ศรป.) อย. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า เรื่องร้องเรียนที่พบบ่อยที่สุด คือ อาหาร ร้อยละ 50.08 ยา และเครื่องสำอาง ตามลำดับ โดยที่จังหวัดสมุทรสาครมีเรื่องร้องเรียนที่สอดคล้องกัน โดยเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับอาหารมากที่สุด แต่พบการร้องเรียนสูงถึงร้อยละ 75 เนื่องจากเป็นแหล่งอุตสาหกรรมอาหารลำดับต้นของประเทศ อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ถึงประเด็นร้องเรียนที่พบบ่อยของ อย. มีความเกี่ยวข้องกับการโฆษณา เช่น การโฆษณาเกินจริง โฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต การโฆษณาผิดวัตถุประสงค์ ในขณะที่ สสจ.สมุทรสาคร เกี่ยวข้องกับการแสดงฉลาก เช่น ฉลากไม่ถูกต้อง ไม่ระบุเลข อย. หรือไม่ระบุวันหมดอายุ นอกจากนั้น อย. ได้รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพอาหาร ที่มีความรุนแรงจนส่งผลกระทบต่อร่างกายของผู้บริโภค ร้อยละ 10.8 เช่น พบสิ่งแปลกปลอม มีสารปนเปื้อน รับประทานแล้วท้องเสีย เป็นต้น มีความคล้ายคลึงกับ สสจ.สมุทรสาคร ที่ได้รับเรื่องร้องเรียนที่มีความรุนแรงส่งผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ร้อยละ 8

จากการทบทวนวรรณกรรม ยังไม่พบการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างเรื่องร้องเรียนจากผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ โดยที่จากการศึกษานี้พบว่า แม้ว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนที่มาจากผลิตภัณฑ์สุขภาพจะมีจำนวนเรื่องมากกว่า แต่พบว่าเรื่องร้องเรียนที่มาจากบริการสุขภาพมีความรุนแรงมากกว่า เนื่องจาก บริการทางการแพทย์มีความเกี่ยวข้องชีวิตและสุขภาพของประชาชนโดยตรง และเรื่องร้องเรียนที่มีความรุนแรงในบางครั้งมีความเกี่ยวข้องทั้งผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ เช่น เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพในสถานพยาบาล

โฆษณาทั้งผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งผลต่อสุขภาพของประชาชน เป็นต้น สำหรับเรื่องร้องเรียนที่มีความรุนแรงและมีความซับซ้อนจำเป็นต้องมีการบูรณาการร่วมกันโดยประสานงานระหว่างทีมสหสาขาวิชาชีพเพื่อการจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันได้ริเริ่มมีการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนทางระบบคอมพิวเตอร์ ผ่านระบบ Google drive นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือช่วยการทำงานด้านเอกสาร เช่น Google sheet ที่ช่วยการวิเคราะห์ข้อมูล ความถี่ความรุนแรงของเรื่องร้องเรียน อย่างทันทั่วถึง เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังมีเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการทำงานที่มีประโยชน์อย่าง Google sheet ใช้ในการจัดการข้อมูล Google slide ใช้ในการนำเสนอข้อมูล และ Gmail ใช้ในการรับส่งข้อมูล จึงเป็นเหตุผลในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบการจัดการข้อมูลที่จำเป็นกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุลนิธิ เพื่อการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ เรื่องโครงการพัฒนาข้อเสนอเกี่ยวกับระบบโครงสร้างการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทยในอนาคต¹⁰ ที่กล่าวถึงความจำเป็นในการปรับกระบวนการหรือวิธีการทำงานในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการทบทวน ปรับขั้นตอนการทำงาน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการทำงาน ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และการเชื่อมโยงข้อมูลทุกส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อให้จัดการกับข้อมูลที่แลกเปลี่ยนระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับหน่วยงานด้านอาหารและยาของประเทศอาเซียนได้ง่ายขึ้น ลดการใช้เอกสารในการทำงาน ลดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ ถือเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในการกำกับดูแลความปลอดภัยหลังออกสู่ตลาดของผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพในส่วนบุคคล

เรื่องร้องเรียนจากประชาชนแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งในการเฝ้าระวังภัยสุขภาพด้วยตัวเอง จำเป็นต้องมีระบบการจัดการนำข้อมูลมาใช้ให้เกิด

ประโยชน์ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนางานของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด “สมุทรสาคร โมเดล” (Samutsakhon Model) ในหัวข้อ Smart Surveillance โดยใช้การศึกษานี้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาแนวทางการเฝ้าระวังความปลอดภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต

สรุปผล

จากการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่า กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขที่มีบทบาทความรับผิดชอบในการควบคุมตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับบริการและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการจัดการฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน เพื่อขยายผลไปในกลุ่มเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนที่รุนแรงต่อสุขภาพของประชาชน โดยมุ่งเน้นตามนโยบายที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างเร่งด่วนต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผลงานวิจัยนี้ เป็นโครงการนำร่องที่สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดลำดับความสำคัญของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามระดับความรุนแรง เพื่อลดผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และควรมีการเฝ้าระวังเชิงรุกสำหรับเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อยและมีความรุนแรง เพื่อทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและหาแนวทางป้องกันที่ต้นเหตุของเรื่องร้องเรียน โดยใช้การจัดการข้อมูลที่เป็นระบบ และควรประยุกต์ใช้ข้อมูลจากการเฝ้าระวังและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนให้เป็นประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามกฎหมาย นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการสื่อสารกับผู้ประกอบการ เพื่อให้ปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพให้ได้ตามมาตรฐาน และสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนในการเลือกใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่มีประสิทธิภาพและความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรสาคร. ฐานข้อมูลสถานประกอบการในจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปี พ.ศ. 2562 [ฐานข้อมูล]. สมุทรสาคร: สำนักงาน; 2562.
2. จุฑา สังขชาติ, และคณะ. การวิจัยเพื่อพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเชิงบูรณาการ: ผลกระทบต่ออาหารและยา [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข; 2548 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: <https://kb.hsri.or.th/dspace/handle/11228/2089?locale-attribute=th>
3. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. คู่มือการร้องเรียนฉบับประชาชน [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: ชุมชนสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย; 2558 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.fda.moph.go.th/sites/HPSC/ChannelFile/file-wap-คู่มือการร้องเรียนฉบับประชาชน-อย.pdf>
4. สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. สถิติข้อมูลการร้องทุกข์จากผู้บริโภค ปีงบประมาณ 2556-2562 [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: สำนักงาน; 2560 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: https://www.ocpb.go.th/graph_views.php?graph_id=25
5. สำนักงานพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารสุขภาพ. เผยสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้บริโภค [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี: สำนักงาน; 2563 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. [เข้าถึงได้จาก: https://www.hiso.or.th/hiso/tonkit/tonkits_24.php
6. ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ 2561 [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี: สำนักงาน; 2563 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: http://www.fda.moph.go.th/sites/HPSC/Document/ผลการดำเนินการ/ผลดำเนินการ_61.pdf
7. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองบัวลำพู. คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงานการรับและการจัดการเรื่องร้องเรียนการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาค [อินเทอร์เน็ต]. หนองบัวลำพู: สำนักงาน; 2563 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.slideshare.net/consumernblp/ss-60318476>
8. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. แนวทางปฏิบัติงานการจัดการภัยจากผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำหรับเจ้าหน้าที่สาธารณสุข [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี: สำนักงาน; 2563 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: http://thaihpvc.fda.moph.go.th/thaihpvc/Public/NewsAdr/uploads/hpvc_747.pdf
9. วัลลภ พุ่มไพศาลชัย. แนวทางการประเมินระดับความรุนแรงของเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา. [อินเทอร์เน็ต]. เชียงใหม่: โรงพยาบาลดารารัศมี; ไม่ปรากฏปี [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: <http://www.suanprung.go.th/medicine/pdf/Report%20Wanlop.pdf>
10. มูลนิธิเพื่อการประเมินเทคโนโลยีและนโยบายด้านสุขภาพ. รายงานฉบับสมบูรณ์ โครงการพัฒนาข้อเสนอเกี่ยวกับระบบโครงสร้างการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของประเทศไทย ในอนาคต พ.ศ. 2559 [อินเทอร์เน็ต]. นนทบุรี: HITAP; 2559 [เข้าถึงเมื่อ 16 ธ.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก: <https://www.hitap.net/documents/166401>