

ลักษณะข้อร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหาร: กรณีศึกษาพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

ธาราทิพย์ คำธานี¹, งามอาจ มณีใหม่², วีรยา ถาอุปชิต³, เกศแก้ว บุญแสง⁴, ไชยวิจิต ไชยสิทธิ์⁵, จูติพร อินศรี⁶

¹กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี

²หน่วยวิจัยเภสัชระบาดวิทยา เภสัชศาสตร์สังคมและบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

³กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น

⁴กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา

⁵กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร

⁶กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาลักษณะข้อร้องเรียนของผู้บริโภคและลักษณะของการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารของผู้ประกอบการด้านอาหารในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ **วิธีการวิจัย:** การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบเก็บข้อมูลย้อนหลังจากบันทึกข้อร้องเรียน และบันทึกการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 5 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือในช่วงวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564 **ผลการศึกษา:** ระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีจำนวนเรื่องร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหาร จำนวน 303 และ 125 เรื่องตามลำดับ ผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกร้องเรียนสูงสุด ได้แก่ น้ำดื่ม (n=101, ร้อยละ 33.33) เครื่องดื่ม (n=58, ร้อยละ 19.14) และผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (n=36, ร้อยละ 11.88) ข้อร้องเรียนที่พบเป็นข้อร้องเรียนด้านฉลากอาหาร (n=136, ร้อยละ 44.89) ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร (n=99, ร้อยละ 32.67) และด้านสถานที่และกระบวนการผลิตอาหาร (n=23, ร้อยละ 7.59) ตามลำดับ ข้อกฎหมายที่พบว่ามีการกระทำผิดตามแห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มากที่สุดคือ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนดเกี่ยวกับฉลาก ตามความในมาตรา 6 (10) (n=79, ร้อยละ 55.63) การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับวิธีการผลิตตามความในมาตรา 6 (7) (n=30, ร้อยละ 21.13) และการผลิต นำเข้า เพื่อจำหน่าย หรือจำหน่ายอาหารผิดมาตรฐาน ตามมาตรา 25 (3) (n=19, ร้อยละ 13.38) **สรุป:** ข้อร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและอยู่ในประเด็นข้อกฎหมายเดิม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง และบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกับผู้ประกอบการที่กระทำผิดซ้ำ

คำสำคัญ: ข้อร้องเรียน อาหาร พระราชบัญญัติอาหาร การคุ้มครองผู้บริโภค เภสัชสาธารณสุข

รับต้นฉบับ: 18 ก.ย. 2565, ได้รับบทความฉบับปรับปรุง: 28 ต.ค. 2565, รับผิดชอบพิมพ์: 1 พ.ย. 2565

ผู้ประสานงานบทความ: งามอาจ มณีใหม่ หน่วยวิจัยเภสัชระบาดวิทยา เภสัชศาสตร์สังคมและบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา
อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา 56000 E-mail: ongart.ma@up.ac.th

Characteristics of Complaints and Violations of Food Laws: A Case Study of Northeastern Region of Thailand

Tharathip Khamthanee¹, Ong-art Maneemai², Weeraya Taupachit³,
Katekaew Boonsang⁴, Chaivichit Chaiyasit⁵, Thitipon Insorn⁶

¹Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Udon Thani Provincial Public Health Office

²Pharmacoepidemiology, Social and Administrative Pharmacy (P-SAP) Research Unit,
School of Pharmaceutical Sciences, University of Phayao

³Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Khon Kaen Provincial Public Health Office

⁴Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Nakhon Ratchasima Provincial Public Health Office

⁵Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Sakon Nakhon Provincial Public Health Office

⁶Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Sisaket Provincial Public Health Office

Abstract

Objective: To investigate the characteristics of consumers' complaints and violations of food laws committed by food business operators in the Northeastern region of Thailand. **Method:** This study was a retrospective descriptive study. Data were gathered from the reports of complaints or violations in accordance with the Food Act B.E. 2522 at the Health Consumer Protection and Pharmacy Department of 5 Provincial Public Health in the Northeastern region of Thailand from January 1st, 2019 to December 31st, 2021.. **Results:** During 2019-2021, the total numbers of complaints and violations were 303 and 125 records, respectively. The food products with the greatest number of complaints were drinking water (n=101, 33.33%), beverages (n=58, 19.14%), and dietary supplements (n=36, 11.88%). The most frequently reported complaints were on food labels (n=136, 44.89%), food product itself (n=99, 32.67%) and food production processes and area (n=23, 7.59%). The majority of the Food Act B.E. 2522 violations was non-compliance to labeling requirements under Section 6(10) (n=79, 55.63%), non-compliance to good manufacturing practices under Section 6 (7) (n=30, 21.13%), and production, importation, and sale of substandard foods under Section 25(3) (n=19, 13.38%). **Conclusion:** Number of complaints and violations in accordance with the Food Act B.E. 2522 tended to increase, but remained in the same legal issues. Relevant regulators should empower food business operators to adhere to the food laws properly, and should strictly enforce the laws against repeated offenders.

Keywords: complaints, food, food act, consumer protection, public health pharmacy

บทนำ

อาหารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและสุขภาพ เพื่อการควบคุมคุณภาพอาหารให้เหมาะสมและคุ้มครองความปลอดภัยของผู้บริโภคอาหารภายใต้อำนาจแห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) จึงมีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลสถานที่ผลิตสถานที่นำเข้าและสถานที่จำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหาร การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ท้องตลาด และการเฝ้าระวังหลังผลิตภัณฑ์อาหารออกวางจำหน่ายในท้องตลาด รวมไปถึงการจัดการข้อร้องเรียนของผู้บริโภค การตรวจสอบข้อเท็จจริงในสถานประกอบการ การเก็บตัวอย่างการยึดและอายัดสินค้า และการดำเนินคดีกับผู้ประกอบการที่กระทำผิดกฎหมาย (1)

เพื่อให้การตรวจสอบผลิตภัณฑ์อาหารเป็นไปอย่างทั่วถึง อย. จึงเชิญชวนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์อาหาร โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่เมื่อพบเห็นการกระทำผิดหรือพบเห็นผลิตภัณฑ์ที่มีลักษณะไม่ปลอดภัยผ่านทางระบบบริการรับเรื่องร้องเรียนที่ อย. กำหนด โดยมี สสจ. ซึ่งเป็นหน่วยราชการในส่วนภูมิภาค เป็นจุดรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภค ตรวจสอบการร้องเรียน และวินิจฉัยการกระทำตามขอบข่ายอำนาจหน้าที่ในเขตพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบ แทน อย. (2)

ข้อมูลจากรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน งานเฝ้าระวังโฆษณา และงานปราบปราม โดยศูนย์จัดการการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. พบว่า ในปีงบประมาณ 2561 ถึง 2563 มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50.08, 53.14 และ 39.40 ตามลำดับ โดยประเด็นที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดเกี่ยวข้องกับการโฆษณา การขึ้นทะเบียนเลขสารบบอาหาร และคุณภาพของผลิตภัณฑ์อาหาร (3)

การศึกษาในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์อาหารส่วนมากมุ่งไปที่ความปลอดภัยของอาหารหรือการปนเปื้อนในอาหารเป็นหลัก(4-6) ขณะที่การศึกษาของมะโนตร์ นาคะวัจนะ (7) รายงานว่ามีการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติอาหารมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกฎหมายผลิตภัณฑ์สุขภาพอื่นที่อยู่ในการกำกับดูแลของ สสจ. เช่น พระราชบัญญัติสถานพยาบาล และพระราช-

บัญญัติยา จากการสืบค้นข้อมูลยังไม่พบการศึกษาที่เกี่ยวกับลักษณะข้อร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารในประเทศไทย ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการออกแบบและพัฒนาแนวทางการส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภคและการพัฒนาวิธีการลดข้อร้องเรียนที่ไม่จำเป็น รวมไปถึงการส่งเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการให้เข้าสู่มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนดได้ทันต่อเหตุการณ์ และเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเสริมสร้างสุขภาพของประชาชนอย่างยั่งยืน การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะข้อร้องเรียนของผู้บริโภค และลักษณะของการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารของผู้ประกอบการด้านอาหารในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนาแบบเก็บข้อมูลย้อนหลัง ที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2565 เอกสารรับรองเลขที่ UDREC 3065

ตัวอย่าง

ตัวอย่างในการศึกษา คือ ข้อร้องเรียนและข้อมูลการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารที่บันทึกในแบบบันทึกข้อร้องเรียน และแบบบันทึกการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขปรับปรุง ณ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขของ สสจ. ในช่วงวันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2564 ที่มีรายละเอียดการร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายที่สมบูรณ์และเพียงพอต่อการนำมาวิเคราะห์

การกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารที่ถูกคัดเข้ามาในการศึกษานี้ เป็นการกระทำผิดที่ถูกบันทึกในแบบบันทึกการกระทำผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ของ สสจ. เป็นผู้บันทึกไว้เมื่อสิ้นสุดการพิจารณาความผิดในระดับ สสจ. ณ ช่วงเวลาที่ทำการศึกษ

การคัดเลือกตัวอย่าง

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจาก สสจ. ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5 แห่งที่เลือกโดยวิธีการสุ่มแบบเจาะจงจาก สสจ. ใน 4 เขตสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขที่แบ่งตามกลุ่มจังหวัด (เขตสุขภาพที่ 7 – 10) และคัดเลือก สสจ. เขตสุขภาพละ 1 แห่ง ยกเว้นเขตสุขภาพที่ 8 ที่เลือก สสจ. 2

แห่ง เนื่องจากมีจำนวนจังหวัดในเขตสุขภาพมากกว่าเขตสุขภาพอื่น โดย สสจ. 5 แห่งที่ถูกคัดเลือกได้แก่ สสจ. จังหวัดขอนแก่น (เขตสุขภาพที่ 7) อุดรธานี สกลนคร (เขตสุขภาพที่ 8) นครราชสีมา (เขตสุขภาพที่ 9) และศรีสะเกษ (เขตสุขภาพที่ 10)

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบเก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบบันทึกลักษณะข้อร้องเรียนจากผู้บริโภค ได้แก่ วันเดือนปี จังหวัด ลักษณะของสถานประกอบการ (สถานที่ผลิต สถานที่นำเข้า สถานที่จำหน่าย หรือสถานที่โฆษณา) ลักษณะของผู้รับอนุญาต (บริษัท ห้างหุ้นส่วน วิสาหกิจชุมชน หรือบุคคลธรรมดา) ประเภทผลิตภัณฑ์อาหาร และรายละเอียดของการกระทำผิดที่ร้องเรียน ส่วนที่ 2 เป็นแบบบันทึกลักษณะการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหาร ได้แก่ วันเดือนปี จังหวัด ลักษณะของสถานประกอบการ (สถานที่ผลิต สถานที่นำเข้า สถานที่จำหน่าย หรือสถานที่โฆษณา) ลักษณะของผู้รับอนุญาต (บริษัท ห้างหุ้นส่วน วิสาหกิจชุมชน หรือบุคคลธรรมดา) ประเภทผลิตภัณฑ์อาหาร ลักษณะการกระทำผิด มาตราที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 และฉบับปรับปรุงแก้ไข และบทลงโทษที่ได้รับ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยพัฒนาแบบเก็บข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นนำแบบเก็บข้อมูลที่พัฒนาขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วยเภสัชกรที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคใน สสจ. มากกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน และนิติกรที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมากกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความสอดคล้องของหัวข้อการเก็บข้อมูลและวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นนำแบบเก็บข้อมูลไปทดลองเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลพื้นที่ละ 10 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบร่วมกัน เพื่อยืนยันความเข้าใจในการใช้แบบเก็บข้อมูล ในกรณีที่มิข้อสงสัย ผู้วิจัยข้อแรกและข้อสองจะเป็นผู้พิจารณาและร่วมกันตัดสินใจให้ความเห็น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตดำเนินการวิจัยไปยัง สสจ. ทั้ง 5 แห่งก่อนดำเนินการวิจัย และเมื่อได้รับการ

รับรองจริยธรรมการวิจัยแล้วจึงเริ่มรวบรวมข้อมูลตามแบบเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัย 1 คนเก็บข้อมูลจาก สสจ. ที่ตนได้รับมอบหมายจำนวน 1 แห่ง ข้อมูลที่บันทึกในแบบเก็บข้อมูลถูกตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งโดยหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ของ สสจ. ของจังหวัดนั้น ๆ ก่อนนำมาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงเนื้อหาจะถูกแปรเป็นรหัสตัวเลขเพื่อการวิเคราะห์โดยผู้วิจัยข้อแรก และตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้วิจัยข้อสองอีกครั้ง ก่อนที่จะนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ตัวแปรจัดกลุ่ม เช่น จังหวัด ชนิดของสถานประกอบการ ลักษณะของผู้รับอนุญาต ชนิดของผลิตภัณฑ์อาหาร จะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปความถี่และร้อยละ ส่วนตัวแปรต่อเนื่อง เช่น ค่าปรับ ระยะเวลาที่ตัดสินจำคุก นำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปค่ามัธยฐาน และพิสัยระหว่างควอร์ไทล์

ผลการวิจัย

ลักษณะของข้อร้องเรียน

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์อาหารระหว่างปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีจำนวน 303 ข้อร้องเรียน (ตารางที่ 1) จังหวัดที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ จังหวัดขอนแก่น (n=140, ร้อยละ 46.20) นครราชสีมา (n=63, ร้อยละ 20.79%) และอุดรธานี (n=61, ร้อยละ 20.13) สถานประกอบการที่ถูกร้องเรียนจากผู้บริโภคมากที่สุด คือ สถานที่ผลิตอาหาร (n=243, ร้อยละ 80.20) รองลงมาคือ สถานที่จำหน่ายอาหาร (n=53, ร้อยละ 17.43) ซึ่งสถานที่ผลิตอาหารส่วนใหญ่ไม่ใช่โรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน (n=168, ร้อยละ 69.14) ผู้รับอนุญาตในการประกอบการด้านอาหารที่ถูกร้องเรียนมากที่สุด คือ บุคคลธรรมดา (n=188, ร้อยละ 62.05)

ผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกร้องเรียน

ผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกร้องเรียนแสดงอยู่ในตารางที่ 2 ผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกร้องเรียนมากที่สุดคือ น้ำดื่ม (n=101, ร้อยละ 33.33) เครื่องดื่ม (n= 58, ร้อยละ 19.14) ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร (n= 36, ร้อยละ 11.88) อาหารพร้อมบริโภค (n=21, ร้อยละ 6.93) ผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ (n=21, ร้อยละ 4.29) และนมและผลิตภัณฑ์จากนม (n=13, ร้อยละ 4.29)

ตารางที่ 1. จำนวนและร้อยละของข้อร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารจำแนกตามปี จังหวัด สถานประกอบการ และลักษณะของผู้รับอนุญาตดำเนินการเกี่ยวกับอาหารที่ถูกร้องเรียน

ตัวแปร	ข้อร้องเรียน (n=303)		การกระทำผิด (n=125)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปีพุทธศักราช				
2562	70	23.10	17	13.60
2563	81	26.73	31	24.80
2564	152	30.17	77	61.60
จังหวัดที่รับเรื่องร้องเรียน				
ขอนแก่น	140	46.20	43	34.40
นครราชสีมา	63	20.79	15	12.00
อุดรธานี	61	20.13	13	10.40
ศรีสะเกษ	23	7.59	45	36.00
สกลนคร	16	5.28	9	7.20
สถานประกอบการด้านอาหาร				
สถานที่ผลิตอาหาร	243	80.20	112	89.60
สถานที่จำหน่ายอาหาร	53	17.43	10	8.00
สถานที่โฆษณาอาหาร	6	1.98	3	2.40
สถานที่นำเข้าอาหาร	1	0.33	0	0.00
ลักษณะการเป็นโรงงานของสถานที่ผลิตอาหาร				
ไม่เป็นโรงงาน	168	69.14	84	67.20
เป็นโรงงาน	72	29.63	41	32.80
ลักษณะของผู้รับอนุญาตดำเนินการ				
บุคคลธรรมดา	188	62.05	70	56.00
บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด	99	32.67	50	40.00
ไม่มีใบอนุญาต	10	3.30	4	3.20
วิสาหกิจชุมชน/กลุ่มประชาชน	6	1.98	1	0.80

ตารางที่ 3 แสดงลักษณะของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารในช่วงปี พ.ศ. 2562 – 2563 ข้อร้องเรียนที่พบมากที่สุดเป็นข้อร้องเรียนด้านฉลากอาหาร (n=136, ร้อยละ 44.89) ได้แก่ การแสดงข้อมูลบนฉลากไม่ครบถ้วน (n=94, ร้อยละ 31.02) การแสดงข้อมูลบนฉลากอันเป็นเท็จหรือไม่ถูกต้อง (n=37, ร้อยละ 12.21) เป็นต้น

ข้อร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์อาหารเป็นข้อร้องเรียนที่พบได้เป็นอันดับสอง (n=99, ร้อยละ 32.67) ประเด็นการร้องเรียน ที่พบด้านผลิตภัณฑ์ ได้แก่ การมียาแผนปัจจุบันเจือปนหรือสารเคมีปนเปื้อนในอาหาร (n=40, ร้อยละ 13.20) อาหารมีลักษณะที่เสื่อมคุณภาพ หหมดอายุ หรือมีลักษณะไม่น่าใช้ (n=28, ร้อยละ 9.24) เกิดอาการไม่พึง

ประสงค์ภายหลังรับประทาน (n=11, ร้อยละ 3.63) พบสิ่งแปลกปลอมทางกายภาพ เช่น เส้นผม เศษโลหะ แก้วในอาหาร (n=9, ร้อยละ 2.97) เป็นต้น ส่วนข้อร้องเรียนด้านสถานที่และกระบวนการผลิตอาหารที่พบ (n=48, ร้อยละ 15.84) เช่น การผลิตอาหารโดยไม่ได้รับใบอนุญาต (n=23, ร้อยละ 7.59) สถานที่ผลิตไม่ผ่านมาตรฐานตามหลักเกณฑ์วิธีที่ดีในการผลิต (good manufacturing practice; GMP) (n=21, ร้อยละ 6.93) ข้อร้องเรียนด้านการโฆษณาอาหารพบได้น้อยที่สุด (n=20, ร้อยละ 6.60) ประเด็นที่พบเช่น การโฆษณาที่เป็นการโอ้อวด เป็นเท็จ หรือแสดงสรรพคุณทางยา (n=17, ร้อยละ 5.61) และการโฆษณาอาหารโดยไม่ได้รับอนุญาต (n=3, ร้อยละ 0.99)

ตารางที่ 2. จำนวนและร้อยละของผลิตภัณฑ์อาหารที่ถูกร้องเรียนและกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหาร

ผลิตภัณฑ์อาหาร	ข้อร้องเรียน (n=303)		การกระทำผิด (n=125)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้ำดื่ม	101	33.33	45	36.00
เครื่องดื่ม	58	19.14	16	12.80
ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร	36	11.88	5	6.40
อาหารพร้อมบริโภค	21	6.93	14	11.20
ผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ (ลูกชิ้น หมูยอ)	13	4.29	8	6.40
นมและผลิตภัณฑ์จากนม	13	4.29	7	5.60
อาหารทั่วไป (พริกผง ไข่ไก่ หมูบด)	11	3.63	3	2.40
ขนมอบ /เบเกอรี่	8	2.64	6	4.80
ซอสในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท	7	2.31	5	4.00
น้ำแข็ง	7	2.31	3	2.40
ชาชง /ชาสมุนไพร	5	1.65	2	1.60
น้ำผึ้ง	4	1.32	1	0.80
แป้งและผลิตภัณฑ์จากแป้ง	4	1.32	2	1.60
ขนมขบเคี้ยว	3	0.99	1	0.80
ผัก/ผลไม้สด	3	0.99	2	1.60
น้ำมันปาล์ม	2	0.66	0	0.00
อาหารพร้อมปรุง	2	0.66	2	1.60
ไอศกรีม	1	0.33	1	0.80
ไข่เยี่ยวม้า	1	0.33	1	0.80
กาแฟ	1	0.33	1	0.80
วุ้น / เจลาติน	1	0.33	0	0.00
วัตถุเจือปนอาหาร	1	0.33	0	0.00

ลักษณะการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหาร

ผลการศึกษาพบว่า ในปี พ.ศ. 2562 – 2564 มีการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารจำนวน 125 ครั้ง ส่วนมากพบการกระทำผิดในสถานที่ผลิตอาหาร 112 ครั้ง (ร้อยละ 89.60) (ตารางที่ 1) ผลิตภัณฑ์อาหารที่มีการกระทำผิดกฎหมายมากที่สุด ได้แก่ ผลิตภัณฑ์น้ำดื่ม (n=45, ร้อยละ 35.71) เครื่องดื่ม (n=16, ร้อยละ 12.70) และอาหารพร้อมบริโภค (n=14, ร้อยละ 11.11) (ตารางที่ 2)

ข้อกฎหมายที่พบว่ามีกรกระทำผิดตามแห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มากที่สุดคือ การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการมีฉลาก ข้อความในฉลาก เงื่อนไขและวิธีการแสดงฉลาก ที่ออกตามความในมาตรา 6 (10) (n=79, ร้อยละ 55.63) การไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์กำหนดวิธีการผลิต เครื่องมือ เครื่องใช้ในการ

ผลิตและการเก็บรักษาอาหาร เพื่อป้องกันมิให้อาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย เป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ ที่ออกตามความในมาตรา 6 (7) (n=30, ร้อยละ 21.13) และการผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่ายอาหารผิดมาตรฐาน ตามมาตรา 25 (3) (n=19, ร้อยละ 13.38) (ตารางที่ 4) ตัวอย่างการกระทำผิดกฎหมายของผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงในตารางที่ 4

บทลงโทษที่ผู้กระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารได้รับ ได้แก่ การปรับ จำนวน 115 ราย (ร้อยละ 92.00) การปรับและจำคุก จำนวน 2 ราย (ร้อยละ 1.60) และอยู่ระหว่างการพิจารณาคดี 8 ราย (ร้อยละ 6.40) โดยอัตราค่าปรับมีค่ามัธยฐาน 15,000 บาท (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 4,500 – 30,000 บาท) ระยะเวลาที่ศาลสั่งจำคุกมีค่ามัธยฐาน 12 เดือน (ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ 6 – 18 เดือน)

ตารางที่ 3. ลักษณะของข้อร้องเรียนเกี่ยวกับอาหาร (n=303)

ลักษณะข้อร้องเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ด้านสถานที่/กระบวนการผลิต		
ไม่มีใบอนุญาต / สถานที่ยังไม่ได้ขออนุญาต	23	7.59
สถานที่ผลิตไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน GMP	21	6.93
สร้างผลกระทบทางเสียงหรือกลิ่นจากโรงงานผลิตอาหาร	3	0.99
ผลิตอาหารไม่เป็นไปตามที่ได้รับใบอนุญาต	1	0.33
ด้านฉลาก		
แสดงข้อมูลบนฉลากไม่ครบถ้วน	94	31.02
แสดงข้อมูลฉลากอันเป็นเท็จหรือไม่ถูกต้อง	37	12.21
ไม่มีฉลากอาหาร	3	0.99
ไม่มีฉลากที่เป็นภาษาไทย	2	0.66
ด้านผลิตภัณฑ์		
มียาแผนปัจจุบันเจือปนหรือสารเคมีตกค้างในอาหาร	40	13.20
เป็นอาหารเสื่อมคุณภาพ อาหารหมดอายุ มีลักษณะไม่น่าใช้	28	9.24
เกิดอาการไม่พึงประสงค์กับร่างกายหลังรับประทานผลิตภัณฑ์อาหารนั้น	11	3.63
พบสิ่งแปลกปลอมทางกายภาพ เช่น เส้นผม เศษโลหะ แก้ว ในอาหาร	9	2.97
มีวัตถุเจือปนอาหารไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด	7	2.31
เป็นอาหารปลอม	4	1.32
ด้านการโฆษณา		
โฆษณาอาหารโดยแสดงสรรพคุณทางยา หรือโฆษณาโดยการโอ้อวดและเป็นเท็จ	17	5.61
โฆษณาอาหารโดยไม่ได้รับอนุญาต	3	0.99

การอภิปรายผล

การศึกษานี้เป็นการศึกษาแรกในประเทศไทยที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของข้อร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารอย่างรอบด้าน โดยไม่ได้ศึกษาเฉพาะการกระทำผิดกฎหมายอาหารเพียงด้านใดด้านหนึ่ง ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า ผลิตภัณฑ์น้ำดื่มเป็นผลิตภัณฑ์ที่ถูกร้องเรียนและมีกระทำความผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารมากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการปัจจุบันการผลิตน้ำดื่มบรรจุขวดมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากความต้องการใช้ในประเทศครัวเรือนและภาคธุรกิจโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหารมีจำนวนมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญและมีการตรวจเฝ้าระวังอย่างสม่ำเสมอ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของชวลล ช่างสกุล (8) ที่พบว่า สถานที่ผลิตน้ำดื่มไม่ผ่านมาตรฐาน GMP ถึงร้อยละ 17.9 และน้ำดื่มที่ไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานกำหนดลักษณะและคุณภาพที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ร้อยละ 3.6 – 21.4 การศึกษาของเชษฐา จงกนกพล (9) พบว่า ร้อย

ละ 7.69 ของน้ำดื่มพบเชื้อแบคทีเรียโคลิฟอร์ม และ *E. coli* สูงกว่าค่ามาตรฐาน ส่วนการศึกษาของชาลี ภูมิฐาน(10) ชี้ให้เห็นว่าน้ำดื่มที่พบปัญหาด้านคุณภาพส่วนใหญ่เป็นผลิตภัณฑ์น้ำดื่มที่ผลิตในท้องถิ่น และมาจากผู้ผลิตขนาดเล็ก แม้ว่ากระทรวงสาธารณสุขจะกำหนดให้สถานที่ผลิตน้ำดื่มต้องมีผู้ควบคุมการผลิตที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรควบคุมการผลิตน้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท น้ำแร่ธรรมชาติ และน้ำแข็งบริโภค (11) แต่หน่วยงานผู้รับผิดชอบในพื้นที่อย่าง สสจ. ยังจำเป็นต้องเพิ่มการเฝ้าระวังกระบวนการผลิต เพิ่มความเข้มงวดกับการบังคับใช้กฎหมาย และส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของผู้ประกอบการในท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับความปลอดภัยจากการบริโภคน้ำดื่มมากยิ่งขึ้น

ฉลากอาหารเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้ผลิตที่จะใช้สื่อสารข้อมูลของอาหารและโฆษณาผลิตภัณฑ์ไปยังผู้บริโภค และยังเป็นส่วนหนึ่งของการเพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์และการแข่งขันทางการค้า การศึกษานี้พบว่า ข้อ

ตารางที่ 4. มาตราที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 (n=142)

มาตรา	บทบัญญัติและตัวอย่างการกระทำผิด	จำนวน	ร้อยละ
มาตรา 6 (5)	กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและวิธีการใช้วัตถุเจือปนอาหาร การใช้วัตถุกันเสีย การเจือสี หรือวัตถุอื่นในอาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย ตัวอย่างการกระทำผิด -มีวัตถุกันเสียเจือปนในอาหารเกินปริมาณสูงสุดที่อนุญาตให้ใช้ได้ -มีวัตถุกันเสียชนิดที่ไม่ได้อนุญาตให้ใส่ในอาหารประเภทนั้นๆ เจือปนอยู่ในอาหาร -มีการใส่สีลงในอาหารประเภทผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์	5	3.52
มาตรา 6 (7)	กำหนดวิธีการผลิต เครื่องมือ เครื่องใช้ในการผลิตและการเก็บรักษาอาหารเพื่อป้องกันมิให้อาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย เป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้ ตัวอย่างการกระทำผิด -ไม่มีห้องบรรจุที่กันพื้นที่เป็นสัดส่วนในอาหารที่กำหนด เช่น น้ำดื่ม เครื่องดื่ม -มีการลากสายยางผลิตน้ำดื่มมาบรรจุขวดภายนอกห้องบรรจุ -เจ้าหน้าที่ตรวจมาตรฐาน GMP แล้วมีคะแนนผลตรวจไม่ถึงเกณฑ์ ร้อยละ 60	30	21.13
มาตรา 6 (10)	กำหนดประเภทและชนิดอาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่ายหรือที่จำหน่าย ซึ่งจะต้องมีฉลาก ข้อความในฉลาก เงื่อนไขและวิธีการแสดงฉลาก ตลอดจนหลักเกณฑ์และวิธีการโฆษณาในฉลาก ตัวอย่างการกระทำผิด -ไม่แสดงเลขสารบบอาหาร แสดงเลขสารบบอาหารไม่ถูกต้อง -แสดงสถานที่ผลิตไม่ถูกต้อง ไม่แสดงสถานที่ผลิต -ไม่ระบุวันหมดอายุหรือวันที่ควรบริโภคก่อน -ไม่มีฉลากเป็นภาษาไทย -ใช้ฉลากผลิตภัณฑ์อาหารของผู้ประกอบการอื่นมาสวมแทนของตน	79	55.63
มาตรา 14	ห้ามมิให้ผู้ใดตั้งโรงงานผลิตอาหารเพื่อจำหน่าย เว้นแต่ได้รับใบอนุญาตจากผู้อนุญาต ตัวอย่างการกระทำผิด ผู้ประกอบการตั้งโรงงานผลิตอาหารเพื่อจำหน่าย โดยไม่ได้รับอนุญาต	2	1.41
มาตรา 25 (1)	ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่ายซึ่งอาหาร ดังต่อไปนี้ (1) อาหารไม่บริสุทธิ์ ตัวอย่างการกระทำผิด -พบยาเพรดนิโซโลนเจือปนในเครื่องดื่ม -พบวัตถุกันเสียเกินค่าระดับความปลอดภัยที่กำหนดในลูกชิ้น ไส้กรอก -พบสารบอแรกซ์ซึ่งเป็นสารเคมีห้ามใช้ในอาหารเจือปนอยู่ในหมูบั้งนมสด	2	1.41
มาตรา 25 (3)	ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่ายซึ่งอาหารดังต่อไปนี้ (3) อาหารผิดมาตรฐาน ตัวอย่างการกระทำผิด -มีปริมาณโปรตีนในนมพาสเจอร์ไรซ์ ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด -มีปริมาณเชื้อแบคทีเรียโคลิฟอร์มในน้ำแข็งบริโภคเกินเกณฑ์ที่กำหนด -มีค่าความกระด้างของน้ำดื่มเกินเกณฑ์ที่กำหนด	19	13.38

ตารางที่ 4. มาตราที่กระทำผิดตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 (n=142) (ต่อ)

มาตรา	บทบัญญัติและตัวอย่างการกระทำผิด	จำนวน	ร้อยละ
มาตรา 41	ผู้ใดประสงค์จะโฆษณาคุณภาพ หรือสรรพคุณของอาหารทางวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ทางฉายภาพ ภาพยนตร์หรือทางหนังสือพิมพ์ หรือสิ่งพิมพ์อื่น หรือด้วยวิธีอื่นใด เพื่อประโยชน์ในทางการค้า ต้องนำเสียง ภาพ ภาพยนตร์ หรือข้อความที่จะโฆษณาดังกล่าวนั้น ให้ผู้อนุญาตตรวจพิจารณา ก่อนเมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะโฆษณาได้ ตัวอย่างการกระทำผิด -เปิดสปอตโฆษณาคุณภาพประโยชน์อาหารที่ยังไม่ได้รับอนุญาต ออกอากาศทางวิทยุกระจายเสียง -ร้านจำหน่ายผลิตภัณฑ์เสริมอาหารแจกใบปลิวยังไม่ได้รับอนุญาตแก่ลูกค้า	3	2.11

ร้องเรียนเกี่ยวกับฉลากของอาหารเป็นข้อร้องเรียนที่พบได้มากที่สุด ประเด็นที่ถูกร้องเรียนได้แก่ การแสดงข้อมูลบนฉลากไม่ครบถ้วน การแสดงข้อมูลฉลากอันเป็นเท็จหรือไม่ถูกต้อง เป็นต้น เช่นเดียวกับการกระทำผิดกฎหมายในการศึกษาที่พบว่า การแสดงฉลากอาหารที่ออกตามความในมาตรา 6 (10) แห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 เป็นการกระทำผิดที่พบได้มากที่สุด อาจเป็นเพราะการร้องเรียนเกี่ยวกับฉลากอาหารกระทำได้ง่าย และไม่จำเป็นต้องส่งตัวอย่างอาหารไปวิเคราะห์หรือตรวจสอบในห้องปฏิบัติการ นอกจากนี้ อาจจะเป็นผลจากการที่กระทรวงสาธารณสุขได้รณรงค์ให้ผู้บริโภคอ่านฉลากสินค้าก่อนซื้อผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้บริโภคมีความตระหนักในการอ่านฉลากมากขึ้น การศึกษาของอมรรตน์ นระสนธิ และคณะ (12) พบว่าร้อยละ 59.23 ของผู้บริโภคในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออ่านฉลากก่อนซื้อหรือรับประทานอาหาร ขณะที่หลาย ๆ การศึกษายังพบว่า ฉลากของผลิตภัณฑ์อาหารมีความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามที่กฎหมายกำหนด เช่น การศึกษาของมลชยา อุดมกิตติและคณะ (13) พบว่าฉลากของผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางมีการระบุข้อความบนฉลากไม่ครบถ้วนถึงร้อยละ 50 สอดคล้องกับการศึกษาของไชยวิจิต ไชยสิทธิ์และคณะ (14) ที่พบว่า ผลการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ ณ สถานที่จำหน่ายของ สสจ. ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือยังพบผลิตภัณฑ์ที่มีฉลากไม่ถูกต้อง เช่น ไม่มีข้อมูลผู้ผลิต ใช้เลขสารบบอาหารปลอม ไม่มีเลขสารบบอาหาร เป็นต้น

ข้อร้องเรียนด้านการโฆษณาพบได้น้อยที่สุด เช่นเดียวกับการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการโฆษณาที่พบได้น้อย ขณะที่การศึกษาอื่น ๆ พบว่ามีการโฆษณาอาหารที่

ผิดกฎหมายมากถึงร้อยละ 40.37 ในจังหวัดสระบุรี (15) และร้อยละ 48.15 ในจังหวัดบุรีรัมย์ (16) ข้อความโฆษณาที่ฝ่าฝืนพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ที่พบในการศึกษาก่อนหน้า เช่น การแสดงสรรพคุณอาหารเป็นเท็จ เกินจริง หรือทำให้เข้าใจว่ารักษาโรคได้ (16, 17) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาที่พบว่ามีการร้องเรียนเกี่ยวกับการโฆษณาอาหารที่เข้าข่ายการแสดงสรรพคุณทางยา หรือโฆษณาโดยการโอ้อวดและเป็นเท็จ การร้องเรียนด้านการโฆษณาอาหาร ณ สสจ. มีจำนวนน้อย อาจจะเป็นเนื่องมาจากการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารในปัจจุบันนิยมการโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์มากขึ้น ประกอบกับพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่สะดวกมากขึ้น ทำให้สามารถร้องเรียนการกระทำผิดไปยัง ออ. ผ่านทางเว็บไซต์หรืออีเมลได้โดยตรง ไม่จำเป็นต้องแจ้งเรื่องมายัง สสจ. และประการสำคัญคือ ออ. และสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ปรับเปลี่ยนแนวทางการจัดการปัญหาโฆษณาอาหาร ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยกำหนดให้ กสทช. ส่วนภูมิภาคเป็นผู้มีหน้าที่เฝ้าระวัง ตรวจสอบ และร้องเรียน แทน สสจ. รวมถึงการนำอำนาจของ กสทช. ตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 มาบังคับใช้ ซึ่งการโฆษณาข้อมูลที่เป็นเท็จหรือเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค จะได้รับบทลงโทษตามประกาศของ กสทช. ที่รุนแรงกว่าบทลงโทษตามพระราชบัญญัติอาหาร (18) ทำให้ผู้ประกอบการสื่อวิทยุกระจายเสียง และโทรทัศน์ระมัดระวังเนื้อหาการโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารมากขึ้น จึงส่งผลให้พบการกระทำผิดที่ลดลง (19)

การศึกษานี้พบว่ามีการดำเนินคดีกับผู้กระทำผิดน้อยกว่าจำนวนเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้อาจจะมีการตรวจสอบแล้วพบว่าไม่มีการกระทำผิดจริงตามที่ร้องเรียน และอาจจะเกิดการที่ สสจ. ใช้แนวทางดำเนินการเพื่อลดและขจัดปัญหาการกระทำผิดกฎหมายด้านอาหารของ ออย. เป็นแนวปฏิบัติในการทำงาน กรณีที่พบการกระทำผิดกฎหมาย เช่น การแสดงฉลากไม่ถูกต้อง หรือผลตรวจวิเคราะห์คุณภาพอาหารไม่ผ่านมาตรฐาน สสจ. จะใช้วิธีการตักเตือนแต่ยังไม่ดำเนินคดีตามกฎหมายทันที โดยจะให้คำแนะนำและขอความร่วมมือจากผู้ประกอบการในการปรับปรุงแก้ไขความผิดพลาดที่พนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจพบ และจะดำเนินคดีตามกฎหมายเมื่อพบว่าผู้ประกอบการไม่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำ หรือพบการกระทำผิดบ่อยครั้ง หรือมีเจตนากระทำผิดกฎหมายอย่างชัดเจน (14) บทลงโทษที่ผู้กระทำผิดกฎหมายได้รับส่วนมากจะเป็นการปรับ เนื่องจาก สสจ. มีอำนาจในการพิจารณาและตัดสินคดีที่กระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารในมาตราที่กำหนดบทลงโทษเป็นโทษปรับสถานเดียวเท่านั้น กรณีที่บทกำหนดโทษเป็นจำคุก หรือจำคุกร่วมกับปรับ การลงโทษต้องอยู่ในดุลยพินิจศาลเท่านั้น

จำนวนเรื่องร้องเรียนของผู้บริโภคมายัง สสจ. ในการศึกษานี้อาจจะไม่สะท้อนถึงขนาดปัญหาที่แท้จริงอันเกิดจากการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคด้านอาหารในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เนื่องจากพฤติกรรมกรรมการร้องเรียนของผู้บริโภคมักเกิดจากความไม่พึงพอใจต่อสินค้าและบริการ ซึ่งผู้บริโภคจะแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจที่แตกต่างกัน เช่น การไม่กลับไปซื้อซ้ำ การบอกต่อประสบการณ์ทางลบแก่คนรู้จัก การร้องเรียนไปยังผู้ประกอบการโดยตรง และการร้องเรียนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (20,21) การศึกษาของธิลฎี พงษ์ยุพินพานิช (22) และบงกช ตันวิษณุโสภิต (23) พบว่า พฤติกรรมการร้องเรียนที่ผู้บริโภคแสดงออกคือ การบอกต่อคนรอบตัว การร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และการหยุดใช้บริการหรือการไม่กลับมาซื้อซ้ำ ขณะที่การร้องเรียนต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกน้อยที่สุด (22, 24) และการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (25) พบว่าผู้บริโภคส่วนใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (ร้อยละ 68.3) ไม่เคยถูกละเมิดสิทธิการซื้อสินค้าและบริการ ขณะที่กลุ่มผู้บริโภคที่เคยถูกละเมิดสิทธิจากการซื้อสินค้า

และบริการมากถึงร้อยละ 85.1 ไม่เคยร้องเรียน เหตุผลที่ผู้บริโภคไม่ร้องเรียนเนื่องจากการเห็นว่าเป็นการเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย และเป็นเรื่องเล็กน้อย สอดคล้องกับการศึกษาในจังหวัดนครศรีธรรมราช (26) ที่พบว่า ตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค แต่เลือกที่จะยอมรับสภาพหากได้รับสินค้าที่ไม่ดีหรือไม่ได้ตามสรรพคุณ เพราะถือว่าได้ตัดสินใจเลือกซื้อสินค้านั้นแล้ว

การศึกษานี้มีข้อจำกัดที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ดังนี้ ประการที่หนึ่ง การศึกษานี้เป็นการเก็บข้อมูลย้อนหลังตั้งแต่ปี พ.ศ. 2562 – 2564 จากแบบบันทึกข้อร้องเรียนและการกระทำผิดพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ทำให้มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล เช่น ไม่สามารถเก็บข้อมูลในปี พ.ศ. 2562 และ 2563 ของ สสจ. นครราชสีมาได้ ทำให้ความซุกของการร้องเรียนหรือการกระทำผิดมีค่าต่ำกว่าข้อเท็จจริง แต่หากพิจารณาผลการศึกษาคงพบว่า แนวโน้มของการร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้น หน่วยงานที่รับผิดชอบควรเร่งหามาตรการในการควบคุมและกำกับดูแลที่เข้มงวดมากขึ้น เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้บริโภค ประการที่สอง สสจ. แต่ละแห่งมีระบบบันทึกข้อร้องเรียนและการกระทำผิดพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 แตกต่างกันไป เนื่องจากไม่มีแนวปฏิบัติในการบันทึกจากกระทรวงสาธารณสุขหรือ ออย. ที่ชัดเจน ออย. ควรสนับสนุนหรือพัฒนาให้มีระบบการบันทึกข้อมูลที่สามารถจัดเก็บและสรุปผลได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์สถานการณ์และพัฒนากลยุทธ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคต่อไป

สรุป

ข้อร้องเรียนและการกระทำผิดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ผลลัพธ์ที่น่าดีมเป็นผลลัพธ์ที่ถูกร้องเรียนและมีการกระทำผิดกฎหมายว่าด้วยอาหารมากที่สุด ประเด็นที่ร้องเรียนและการกระทำผิดกฎหมายส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับฉลากของอาหาร เช่น การแสดงข้อมูลฉลากอันเป็นเท็จหรือไม่ถูกต้อง อันเข้าข่ายการกระทำผิดหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับฉลากที่ออกตามความในมาตรา 6 (10) แห่งพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องสร้างเสริมศักยภาพของผู้ประกอบการให้สามารถปฏิบัติตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง และต้องบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวดกับผู้ประกอบการที่กระทำผิดซ้ำซาก

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี
ขอนแก่น ศรีสะเกษ สกลนคร และนครราชสีมาที่ให้ความ
อนุเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินงานวิจัย ขอขอบคุณ ภก.
มะโนตร์ นาคะวัญนะ คุณศานติวัฒน์ ศรีสุว สำนักงาน
สาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี และ ภญ.มัลลิกา สุพล
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดศรีสะเกษที่ให้อาสาสมัคร
การพัฒนาแบบเก็บข้อมูลในการวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง

1. Food Act B.E. 2522. Royal Gazette No. 96, Part 79 (May 13, 1979).
2. Food and Drug Administration. Compliant guidebook (public version). Nonthaburi: The Agricultural Co-operative Federation of Thailand Printing House; 2015.
3. Center for Complaints Management and Suppression of Illegal Actions Regarding Health Products. Summary of complaints of Division of Advertising Surveillance and Division of Suppression [online]. 2022 [cited Oct 5, 2022]. Available from: data.go.th/data-set/report-complaint
4. Poophalee T, Wongwattanasathien O, Arparsrithong sakul S, Supuntee M. Prevalence of pesticide residues in vegetables from markets and supermarkets in Muang district, Maha Sarakham province. Thai Journal of Pharmacy Practice. 2016; 8: 399–409.
5. Faipet T. Detection of formalin in seafood from the market in U Thong district, Suphan Buri Province, Thailand. Journal of Council of Community Public Health. 2020; 2: 26-36.
6. Tongdechsamart S, Maneemai O. Situation of food safety at the place of sale in Kanchanaburi province: a retrospective descriptive study in 2017 –2020. Journal of Health Science and Community Public Health. 2022; 5: 56 – 66.
7. Nakhawatchana M. Analysis of competent officials' roles under the laws on the responsibility of department of consumer protection and public health pharmacy, Udon Thani provincial public health office. Thai Journal of Pharmacy Practice. 2016; 8: 237–48.
8. Chuangsakul C. Standards production of manufacturing of selected containers drinking water in Sisaket Mueng district. Medical Journal of Srisaket Surin Buriram Hospital. 2021; 36: 631–42.
9. Jonganokpone C. Physical assessment and determination of bacterial contamination of locally drinking water in sealed containers and packaged ice sold in Mahasarakham province, Thailand. Academic Journal of Community Public Health. 2020; 6: 15–26.
10. Phumtan C. Microbial quality, pH value and labeling of drinking water in sealed containers that available in department stores in Muang district, Chaiyaphum Province. Chaiyaphum Medical Journal 2021; 41: 78–84.
11. Notification of the Ministry of Public Health (No 420) in 2020 on food production processes, processing equipment/utensils and storage practices. Royal Gazette No. 138, Part 31D (Feb 9, 2021).
12. Natason A, Pinthong P, Piaseu N. Use of the nutrition label and nutritional status in community dwellers in a northeastern province of Thailand. Ramathibodi Nursing Journal. 2016; 22: 81–99.
13. Udomkitti M, Hanpanitcharoen M. A cosmetic label assessment for community economy in Ubon Ratchathani province. Isan Journal of Pharmaceutical Sciences 2014; 9(Supp.): 181.
14. Chaiyasit C, Thanmaneesin K. Control and supervision of authorized food supplements through E-submission system: case study in northeastern region. Thai Journal of Pharmacy Practice. 2019; 11: 397–410.
15. Wongsao L. Risk management for decrease illegal health products on radio advertising: a case study of Saraburi province. Chiangrai Medical Journal. 2016; 8: 113–21.
16. Chanakha K. Prevalence of illegal health product advertisements on local radio broadcasts in Amphur

- Mueang, Buriram province. Thai Journal of Pharmacy Practice. 2016; 8: 435–41.
17. Ploylearmsang C, Poophalee T, Prataepa P, Jomtharak N. The content and legal correction of advertising food supplements and medications from radio in Banmakok community, Maha Sarakham province. Public Health and Health Laws Journal. 2018; 4: 443–57.
 18. Notification of the National Telecommunications Commission on the actions considered as taking advantage of consumers in telecommunication B.E. 2555. Royal Gazette No. 129, Part 195D (Dec 26, 2012).
 19. Leesatapornwongsa P. Notification on the actions that take advantage of consumers in telecommunication: advances in consumer protection. NBTC Annual Review. 2016; 1: 75–84.
 20. Tiyarattanachai P, Sataongaeay S, Kamolate T. Handling difficult customers through effective communication. Rajapark Journal. 2020; 14: 322-36.
 21. Singh J. Consumer complaint intentions and behavior: definitional and taxonomical issues. J Mark 1988; 52: 93–107.
 22. Pongyupinpanich T. Customer complaint behavior towards food delivery services [independent study]. Bangkok: Mahidol University; 2020.
 23. Tuntiwisanusopit B. Online negative complaint towards service restaurants and the service responses [independent study]. Bangkok: Thammasat University; 2015.
 24. Emir O. Customer complaints and complaint behaviours in Turkish hotel restaurants: an application in Lara and Kundu areas of Antalya. Afr J of Bus Manage 2011; 5: 4239-53.
 25. Office of the Consumer Protection Board. Factors affecting the customer behaviors toward customer rights: case study of Northeast region [online]. 2009 [cited Oct 5, 2022]. Available from: www.ocpb.go.th/download/article/article_20180222151921.pdf
 26. Promma S, Jaiman P. Knowledge in consumer's rights toward the level of advertising literacy of youth in Nakhon Si Thammarat province. In: Ratchathani University, Proceeding of RTUNC 2018: The 3rd National Conference; 2018 May 25; Ubonratchathani: Thailand.