

ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของ
ผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน
การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์

นายชัยณรงค์ สมสะอาด

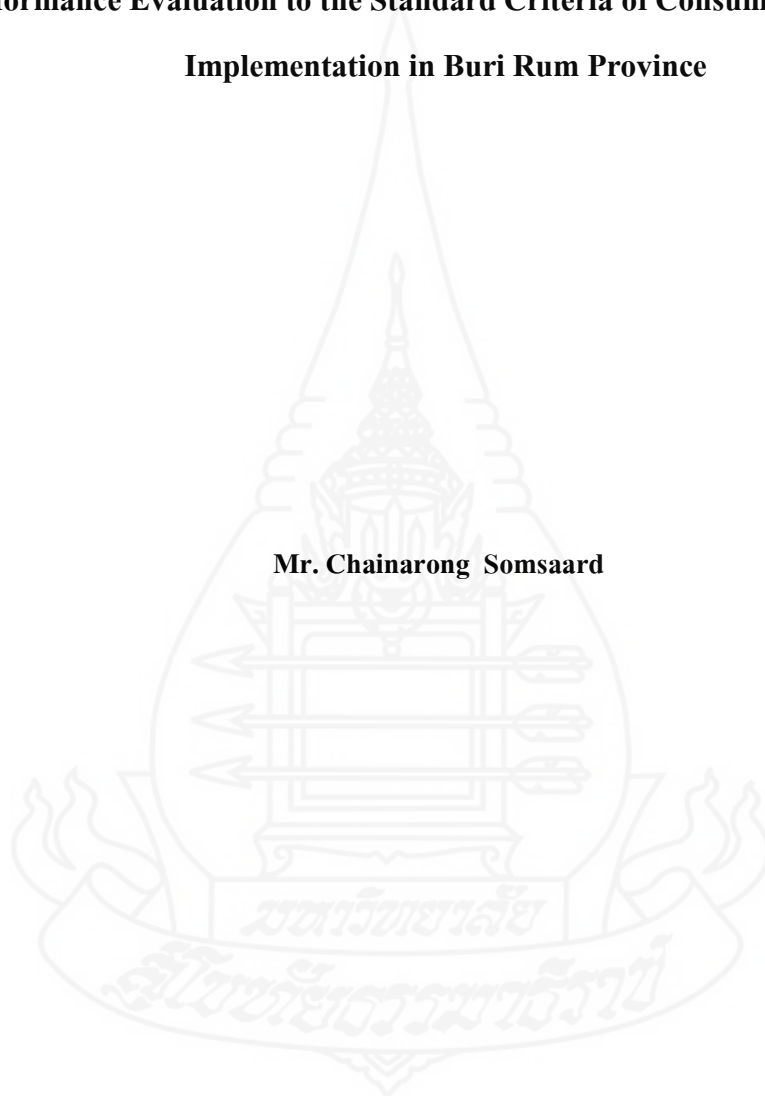


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสาธารณสุขศาสตร์ สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2553

**Knowledge, Attitudes, and Performance of Food Providers with Non-Conforming
Performance Evaluation to the Standard Criteria of Consumer Protection
Implementation in Buri Rum Province**

Mr. Chainarong Somsaard



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Health in Public Health Administration

School of Health Science

Sukhothai Thammathirat Open University

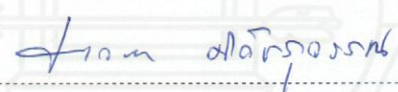
2010

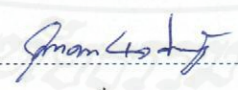
หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์
ชื่อและนามสกุล	นายชัยณรงค์ สมสะอาด
แขนงวิชา	สาธารณสุขศาสตร์
สาขาวิชา	วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	1. รองศาสตราจารย์ ดร. เขวภา ตีอัฐวรรณ 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา ผลประเสริฐ

วิทยานิพนธ์นี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2553

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


..... ประธานกรรมการ
(อาจารย์ นายแพทย์ขวัญชัย วิศิษฐานนท์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เขวภา ตีอัฐวรรณ)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา ผลประเสริฐ)


..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินต์ วิศวธีรานนท์)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของ
ผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครอง
ผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์

ผู้วิจัย นายชัยณรงค์ สมสะอาด **รหัสนักศึกษา** 2515000392 **ปริญญา** สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
(บริหารสาธารณสุข) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. เขวภา คีอัสสุวรรณ (2) ผู้ช่วย
ศาสตราจารย์ ดร. วราภรณ์ ผลประเสริฐ **ปีการศึกษา** 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับความรู้ และทักษะ (2) การปฏิบัติใน
การดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และ (3) ความ
สัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ระดับความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและ
ร้านอาหาร ของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครอง
ผู้บริโภค ปี 2552 ในจังหวัดบุรีรัมย์

ประชากรในการวิจัยคือ ผู้ประกอบการร้านค้าร้านอาหารที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตาม
มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ใน 23 อำเภอ 237 ตำบล จำนวน 767 คน ทำการสุ่มตัวอย่างด้วย
วิธีการกำหนดขนาดสัดส่วนตามอำเภอและตำบลได้ 262 แห่ง เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม
สำหรับผู้ประกอบการประเมินตนเองเกี่ยวกับความรู้ และทักษะในการดำเนินการร้านค้าและ
ร้านอาหารตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.863 และ 0.819 และ
แบบประเมินสำหรับผู้วิจัยทำการสังเกตการปฏิบัติตามมาตรฐานร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการ
ทำการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแสดงการพรรณนาข้อมูลด้วยร้อยละ ค่ากลาง และค่าการ
กระจายของข้อมูล และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาด้วยการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า (1) ผู้ประกอบการประเมินตนเองว่ามีความรู้ในระดับดี และมีทักษะในระดับ
ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อกำหนดการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารตามมาตรฐานการดำเนินงาน
คุ้มครองผู้บริโภค (2) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติอยู่ในระดับดี และ (3) ระดับการศึกษามี
ความสัมพันธ์กับระดับความรู้และทักษะ ระยะเวลาเปิดดำเนินการมีความสัมพันธ์กับระดับทักษะ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ ทักษะ
และผลการปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

คำสำคัญ ความรู้ ทักษะ การปฏิบัติ การดำเนินการร้านค้าและร้านอาหาร การคุ้มครองผู้บริโภค

Thesis title: Knowledge, Attitudes, and Performance of Food Providers with Non-Conforming Performance Evaluation to the Standard Criteria of Consumer Protection Implementation in Buri Rum Province

Researcher: Mr. Chainarong Somsaard; **ID:** 2515000392; **Degree:** Master of Public Health (Public Health Administration); **Thesis advisors:** (1) Dr. Yowvapa Tiautchasuwan, Associate Professor; (2) Dr. Warangkana Polprasert, Assistant Professor; **Academic year:** 2010

Abstract

The objectives of this survey research were: (1) to study knowledge and attitudes; (2) to study performance of food providers according to standard criteria of consumer protection implementation; and (3) to find relationship between personal characteristic, knowledge, attitudes, and performance of food providers with non-conforming performance evaluation to standard criteria of consumer protection implementation 2009 in Buri Rum Province.

The research population was 767 food providers with non-conforming performance evaluation to the standard criteria in 23 districts, 237 sub-districts. A total of 262 food providers were studied by quota sampling according to districts and sub-districts. The research tools consisted of (1) a questionnaire of self-evaluation regarding knowledge and attitude in implementation among the food providers according to the standard criteria with reliability value of 0.863 and 0.819; and (2) evaluation form for observing implementation of the food providers according to the standard criteria. Processed data were analyzed by percentage, mean, and data distribution, while the relationship of studied variables was analyzed by Chi-square.

The findings of this research were that: (1) the food providers had self-evaluation of their knowledge at the good level and attitudes at the most agreeable level towards the standard criteria; (2) most of them had performance at the good level; and (3) education level related to knowledge and attitude levels as well as duration of business provision related to attitude level with statistically confident level of 95%. No relationship among knowledge, attitude, and practice with statistically confident level of 95%.

Keywords: Knowledge, Attitude, Practice, Implementation of food providers, Consumer protection

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. เยาวภา ตีอัฐสุวรรณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรางคณา ผลประเสริฐ อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ และ อาจารย์นายแพทย์จวิฏวีย์ วิศิษฐานนท์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดบุรีรัมย์ทุกแห่ง ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ช่วยตรวจสอบเครื่องมือ และขอบคุณมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชที่ให้โอกาสได้ศึกษาเล่าเรียนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีและปริญญาโท

นอกจากนี้ ได้รับกำลังใจ การสนับสนุนจากสมาชิกในครอบครัว จนสามารถศึกษาในระดับปริญญาโทสำเร็จ และขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการเรียนและการจัดทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่าน

ชัยณรงค์ สมสะอาด
พฤศจิกายน 2553



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
คำถามการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข.....	9
ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร.....	12
ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม.....	19
ส่วนที่ 4 พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522.....	27
ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
รูปแบบการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า.....	48
ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภคของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	51
ส่วนที่ 3 ทักษะคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภคของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	56
ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	59
ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะคิด และผลการปฏิบัติ ตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ประกอบการ ร้านค้า ร้านอาหาร.....	62
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	66
ข้อเสนอแนะ.....	67
บรรณานุกรม.....	69
ภาคผนวก.....	72
แบบสอบถามการวิจัย.....	74
ประวัติผู้วิจัย.....	85

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	49
ตารางที่ 4.2 ระดับความรู้ที่ถูกต้องโดยภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	51
ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านฉลาก อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย.....	52
ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านการ โฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย.....	53
ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านความ ปลอดภัยด้านการบริโภค.....	54
ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านกฎหมาย และโรคภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร.....	55
ตารางที่ 4.7 ระดับทัศนคติที่ถูกต้องโดยภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการ ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	57
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครอง ผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	57
ตารางที่ 4.9 ระดับผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับ ร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	59
ตารางที่ 4.10 แบบประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับ ร้านอาหาร 15 ข้อ.....	60

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 การทดสอบไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทัศนคติ และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	62
ตารางที่ 4.12 การทดสอบไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และผล การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของ ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร.....	64



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการ
ร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตาม
มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์.....5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคุ้มครองประชาชนเป็นหน้าที่ของรัฐที่พึงดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ อีกทั้งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของพลเมืองที่ต้องได้รับความคุ้มครองจากรัฐ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นหน้าที่ของรัฐบาลต้องดำเนินการโดยอาศัยกระบวนการทางกฎหมาย เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความเสมอภาคอย่างเป็นรูปธรรมแก่ประชาชนทุกคน ภารกิจดังกล่าวของรัฐบาลจึงมีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการยุติธรรมและกระบวนการ นิติบัญญัติอย่างแยกไม่ออก ทั้งในฐานะเป็นผู้เสนอกฎหมาย ผู้บังคับใช้กฎหมาย และในฐานะที่ต้องบริหารราชการเพื่อให้เกิดความสงบสุขแก่ส่วนรวม กระบวนการปฏิรูปกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งวิธีหนึ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยผ่านกระบวนการนิติบัญญัติและกระบวนการยุติธรรม

รัฐมีแนวนโยบายเป็น ผู้คุ้มครองผู้บริโภค (Paternalism) ดังจะเห็นได้จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 (ซึ่งถูกยกเลิกโดยหัวหน้าคณะปฏิรูปการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคขั้นพื้นฐาน และการดำเนินคดีแทนผู้บริโภคในฐานะที่รัฐเป็นผู้ปกครอง (Parens patriae) และกฎหมายอื่น ๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยอาหารและยา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 สิงหาคม 2550 เป็นต้นไป โดยที่หมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย ส่วนที่ 10 สิทธิในข้อมูลข่าวสารและการร้องเรียน มาตรา 61 ตามรัฐธรรมนูญนี้ได้คุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค และกำหนดให้มีองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระจากหน่วยงานของรัฐ และในบทเฉพาะกาล มาตรา 303 วรรคหนึ่ง (1) ได้กำหนดในวาระเริ่มแรก ให้คณะรัฐมนตรีที่เข้าบริหารราชการแผ่นดินภายหลังจากการเลือกตั้งทั่วไปเป็นครั้งแรกตามรัฐธรรมนูญนี้ ดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งองค์การเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคที่เป็นอิสระตามมาตรา 61 วรรคสอง ภายในหนึ่งปีนับแต่วันที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา

การคุ้มครองผู้บริโภคในประเทศไทยได้เริ่มมีการดำเนินการมาตั้งแต่ประมาณ พ.ศ.2514 โดยความพยายามในการประสานงานให้เกิดการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของ สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล กับรัฐบาลและองค์กรสาธารณะประโยชน์ของไทย เดิมประเทศไทย มีการคุ้มครองผู้บริโภคโดยการควบคุมผู้ผลิตและผู้ประกอบการในการผลิตสินค้า โดยการตรา กฎหมายขึ้นควบคุม เช่น พระราชบัญญัติหางนม พ.ศ.2470 พระราชบัญญัติสาธารณสุข พ.ศ.2484 เป็นต้น ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยจากการบริโภค แต่ไม่ได้มีการคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภคในด้านอื่นๆ จนใน พ.ศ.2522 รัฐบาลไทยได้ตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 ขึ้น ซึ่งกำหนดให้ตั้งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นด้วย จากนั้นจึงมีกฎหมายและ หน่วยงานที่คุ้มครองผู้บริโภคโดยตรงขึ้นในประเทศไทย

นับเป็นเวลากว่า 25 ปี ที่ประเทศไทยมีกฎหมายและหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยตรง แต่สถานการณ์ปัญหาของผู้บริโภคไทยก็ยังคงมีอยู่และเป็นปัญหาใหม่ๆ ขณะเดียวกันกลับ เพิ่มความรุนแรงและมีความซับซ้อนของปัญหามากขึ้น ด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ระบบการค้าเสรีที่โยงใยถึงกันทั่วทั้งโลกทำให้เกิดการเร่งและ ส่งเสริมให้เกิดการบริโภคในปริมาณมากจนเกินความจำเป็น เพื่อผลทางการค้าและเศรษฐกิจเพียง ด้านเดียวจนกลายเป็นลัทธิบริโภคนิยม ในขณะที่ผู้บริโภคเองก็ไม่สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ และเท่าทันข้อมูลข่าวสาร เพื่อการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของตนเองให้ได้รับความปลอดภัยและเป็น ธรรมจากการบริโภคสินค้าและบริการได้ ผู้บริโภคยังคงถูกเอารัดเอาเปรียบและถูกละเมิดสิทธิของ ผู้บริโภคในด้านต่างๆจากผู้ประกอบการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ดังเดิม ทั้งสิทธิที่จะได้รับความ ปลอดภัยจากการบริโภค สิทธิที่จะได้เลือกซื้อสินค้าและบริการโดยอิสระ สิทธิที่จะได้รับข้อมูล ข่าวสารคำปรารภเกี่ยวกับสินค้าที่ถูกต้อง สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมและสิทธิที่จะได้รับการ พิจารณาชดเชยค่าเสียหาย ในขณะที่เดียวกันก็พบว่า มีผู้ที่ป่วยด้วยโรคที่เกิดจากพฤติกรรมกรรมการบริโภค ที่ไม่เหมาะสม การบริโภคอาหารที่ไม่สะอาด ไม่ปลอดภัย มีสารพิษและสารเคมีตกค้าง เพิ่มจำนวน ขึ้นมากทั้งจำนวนผู้ที่ป่วยและความรุนแรงของโรค

ตามแผนนโยบายการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด บุรีรัมย์ ปี 2552 ที่มุ่งเน้นให้สถานประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ได้ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานร้านค้า ร้านอาหาร แต่ก็ยังไม่บรรลุผลสำเร็จตามผลการประเมิน ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 80.3 เท่านั้น เช่น ยังพบร้านค้า ร้านอาหาร ที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน การขาดความรู้ ทัศนคติและ การปฏิบัติตนที่ไม่ถูกสุขลักษณะ มีการปนเปื้อนเชื้อโรคของอาหาร ซึ่งอาจมีผลต่อสุขภาพของ ผู้บริโภคทำให้เกิดโรกระบบทางเดินอาหารต่างๆ เช่น อุจจาระร่วง อาหารเป็นพิษ ไทฟอยด์ พยาธิ รวมถึงมะเร็งบางชนิด ในประเทศไทยมีผู้ป่วยด้วยโรคอาหารเป็นพิษและอุจจาระร่วงเป็น

สาเหตุลำดับต้นๆของการเจ็บป่วย โดยจากรายงานของกองระบาดวิทยาใน พ.ศ. 2545 พบว่า โรคอุจจาระร่วงนั้นพบได้ทั่วทุกภาค โดยมีผู้ป่วยด้วยจำนวน 1,055,393 ราย คิดเป็นอัตราป่วย 1,087.16 ต่อแสน และยังพบผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนถึง 160 คน และมีโรคอาหารเป็นพิษ เมื่อ พ.ศ. 2546 มีผู้ป่วยจำนวน 5,443 ราย คิดเป็นอัตราป่วย 354.85 ต่อแสน ดังนั้น โรคอุจจาระร่วงอันเนื่องมาจากสุขอนามัยยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญของประเทศไทย จึงจำเป็นต้องหาแนวทางการดำเนินงานเพื่อความสำเร็จของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ในจังหวัดบุรีรัมย์ มีร้านค้า ร้านอาหาร จำนวน 3,889 ร้าน ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานอาหารสะอาดรสชาติอร่อย (Clean food good taste) จำนวน 3,122 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 80.3 (เกณฑ์ร้อยละ 75) และยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 767 ร้าน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ยังขาดความยั่งยืนในการพัฒนาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน

ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับสถานีอนามัยระดับตำบลและรับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภค ทำงานประสานงานกับระดับอำเภอ มีความสนใจศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยมุ่งหวังประเมินระดับ และส่วนขาดของความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติของผู้ประกอบการ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคแบบบูรณาการในจังหวัด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อประเมินระดับและส่วนขาดของความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในจังหวัดบุรีรัมย์

2.2 วัตถุประสงค์เฉพาะ

- 2.2.1 ศึกษาความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร
- 2.2.2 ศึกษาทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร
- 2.2.3 ศึกษาผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร
- 2.2.4 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจะต้องใช้ทุกภาคส่วนองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการ หรือผู้บริโภคเอง จำเป็นต้องร่วมกันในการเฝ้าระวัง เพื่อให้เกิดความปลอดภัยแก่ผู้บริโภคโดยจะต้องดำเนินการโดยใช้องค์ประกอบในการดำเนินงานภายใต้กระบวนการต่างๆ ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กระบวนการประเมินผลการดำเนินงาน 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทัศนคติ และด้านการปฏิบัติ ของผู้ประกอบการร้านค้าร้านอาหาร ที่มีผลต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค และหลักกฎหมายหรือพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เพื่อเป็นเกณฑ์กำหนดมาตรฐานการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในการตรวจประเมินผลของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ แสดงดังภาพที่ 1.1

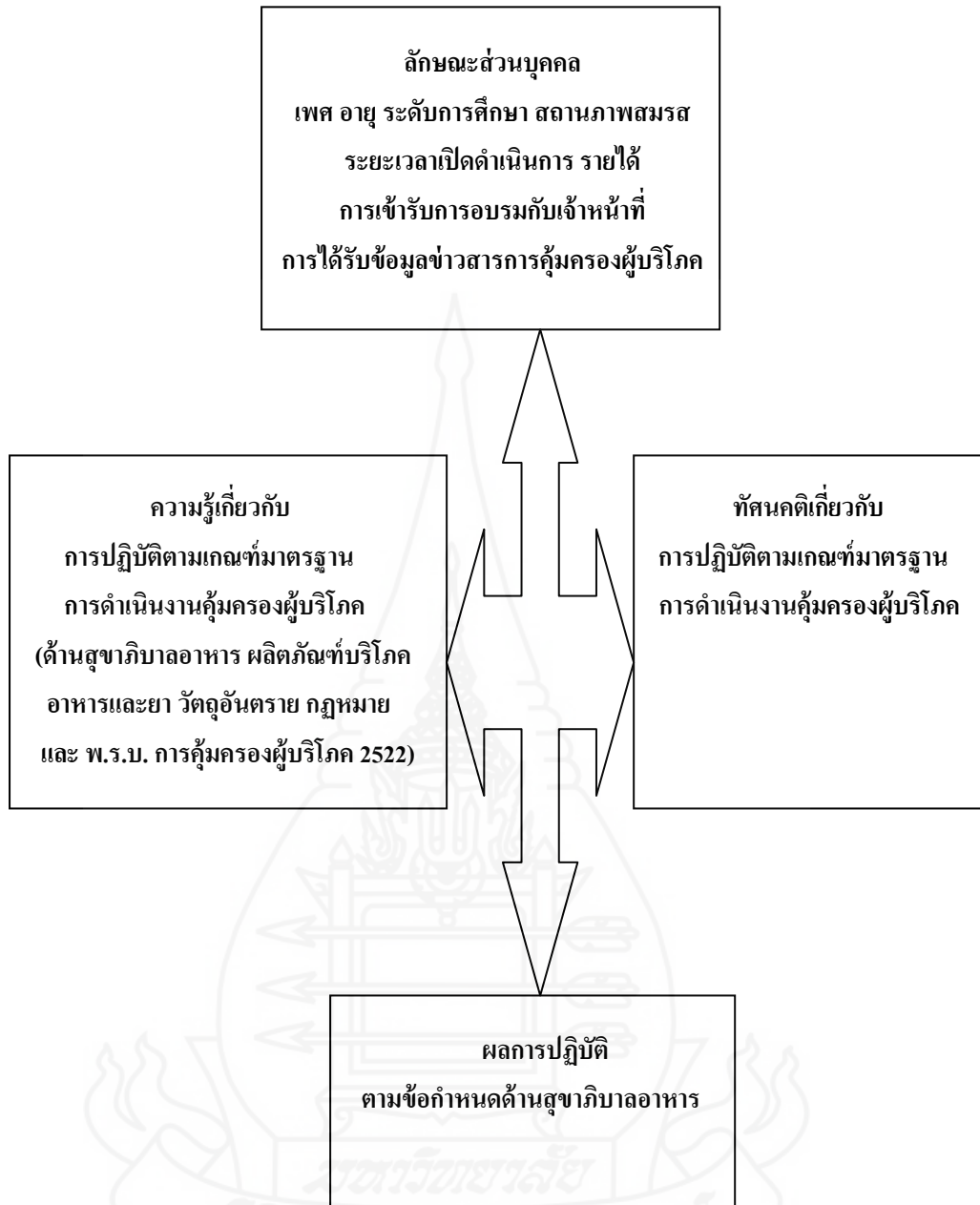
4. คำถามการวิจัย

4.1 ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร มีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคถูกต้องในระดับใด

4.2 ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร มีทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับใด

4.3 ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร มีผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารผ่านเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับใด

4.4 มีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่องความรู้ ทศนคติ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้า
และร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐาน
การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 การวิจัยทำการศึกษาผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของร้านค้า ร้านอาหาร ในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งมีการจัดร้านค้า ร้านอาหารยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานและข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารซึ่งทำการประเมินโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอและจังหวัดในปี 2552 ใน 23 อำเภอ รวม 262 ร้าน

5.2 ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ประเมินความรู้ และทัศนคติของตนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

5.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอและจังหวัดทำการประเมินโดยการสังเกตสภาพการจัดและการปฏิบัติในการให้บริการผู้บริโภคในร้านค้า ร้านอาหาร จามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (คปส.) หมายถึง การดำเนินการร่วมกันของภาครัฐเอกชนและผู้บริโภค ในการบรรลุซึ่งการบริโภคผลิตภัณฑ์และการได้รับบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและสุขภาพอนามัยที่มีคุณภาพ มาตรฐาน ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ รวมถึงการพิทักษ์ประโยชน์ของผู้บริโภคมิให้ถูกเอาเปรียบ โดยมีได้รับความเป็นธรรม

6.2 ร้านอาหาร หมายถึง อาคารที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนสำเร็จ และจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภค ได้ทันที ซึ่งครอบคลุมถึงภัตตาคาร สวนอาหาร ห้องอาหาร ในโรงแรมและศูนย์อาหาร

6.3 แผงลอยจำหน่ายอาหาร หมายถึง แคร่ แท่น โต๊ะ แผง รถเข็น หรือพาหนะอื่นใดที่ขายอาหาร

6.4 ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทหน้าที่ในการควบคุมกระบวนการผลิตอาหาร โดยอาจมีส่วนในการจัดการบางขั้นตอนหรือทุกขั้นตอนในขบวนการผลิตปรุงอาหาร

6.5 ผู้สัมผัสอาหาร หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องอาหารทั้งหมด เช่น ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้ทำความสะอาดอุปกรณ์ ผู้เตรียมอาหาร ผู้ล้างเสิร์ฟอาหาร รวมหมายถึง บุคคลที่มีโอกาสสัมผัสกับอาหารในทุกกรณี

6.7 หลักเกณฑ์ข้อกำหนดมาตรฐานกระทรวงสาธารณสุข หมายถึง ข้อกำหนดในการปฏิบัติด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหารจำนวน 15 ข้อ ซึ่งกองสุขาภิบาลอาหารและน้ำ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ใช้สำหรับการประเมินการได้มาตรฐานของร้านอาหาร

6.8 ร้านอาหารและแผงลอยที่ผ่านเกณฑ์อาหารสะอาด รสชาติอร่อย หมายถึง ร้านอาหารผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหารของสถานที่ปรุง ประกอบ จำหน่ายอาหารตามเทศบัญญัติ หรือข้อกำหนดของท้องถิ่น (เทศบาล/อบต.) 15 ข้อ และแผงลอยจำหน่ายอาหารผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร ของสถานที่ปรุง ประกอบ จำหน่ายอาหาร ตามเทศบัญญัติ หรือข้อกำหนดของท้องถิ่น (เทศบาล/อบต.) 12 ข้อ และผ่านเกณฑ์มาตรฐานทางแบคทีเรีย โดยการตรวจโคลิฟอร์มแบคทีเรีย รวมทั้งตรวจไม่พบสารปนเปื้อน ทั้ง 5 ชนิดและตรวจพบยาฆ่าแมลงผ่านเกณฑ์ความปลอดภัย (ไม่เกิน 0.01 mg/kg)

6.9 เจ้าหน้าที่ หมายถึง เกสซ์กร เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และสถานอนามัยของแต่ละตำบล แต่ละอำเภอในจังหวัดบุรีรัมย์ ที่มีหน้าที่ดูแลและติดตามสนับสนุน โครงการคุ้มครองผู้บริโภค

6.10 อาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) หมายถึง ร้านอาหารหรือแผงลอยที่ผ่านข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร และผ่านการตรวจหาโคลิฟอร์มแบคทีเรียในอาหารด้วย SI-2

6.11 การสุขาภิบาลอาหาร (Food Sanitation) หมายถึง การจัดการและควบคุมเพื่อให้อาหารสะอาดปลอดภัยจากเชื้อโรค พยาธิ และสารเคมีที่เป็นพิษต่างๆ ซึ่งเป็นอันตรายหรืออาจเป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย สุขภาพอนามัยและการดำรงชีวิตของมนุษย์ หรือกล่าวอย่างย่อคือ การทำให้อาหารสะอาดและปลอดภัยรับประทานแล้วไม่ทำให้เกิดโรค

6.12 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง องค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความรู้มี 2 ประเภทคือ

6.12.1 ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

6.12.2 ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

6.13 ทักษะ หมายถึง ความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อหรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายทักษะนั้น โดยสรุป ทักษะ เป็นเรื่องของจิตใจ ทักษะที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสารและการเปิดรับ ซึ่งเป็นได้ทั้งเชิงบวกและลบ ทักษะ มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมา จะเห็นได้ว่า ทักษะประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับปฏิบัติการ ปรับปรุงการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคโดยการจัดการกับส่วนขาดของความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ ร้านค้า ร้านอาหาร

7.2 หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับนโยบาย หาแนวทางและรูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อเสริมส่วนขาดของความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ ร้านค้า ร้านอาหาร ในจังหวัดบุรีรัมย์อย่างเป็นรูปธรรม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ นำเสนอเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
2. เกณฑ์มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติ
4. พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

1.1 ความหมายของงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

1.1.1 งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขเป็นงานตามนโยบายสาธารณสุขแห่งชาติ ที่สำคัญงานหนึ่งเพื่อให้ประชาชนได้รับบริโภคผลิตภัณฑ์ที่คุณภาพมาตรฐานปลอดภัยและมีประสิทธิภาพซึ่งจะเกิดความยุติธรรมทางสังคม และสร้างเสริมคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพอนามัย

1.1.2 การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขมีหน่วยงานที่รับผิดชอบทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคในส่วนกลาง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมวิทยาศาสตร์ การแพทย์ กรมอนามัย กองประกอบโรคศิลปะ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานกฤษฎมนตรี สำนักงานควบคุมการบริโภคยาสูบ กรมการแพทย์ ในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์/ทั่วไป/ชุมชน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/กิ่งอำเภอ ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาล คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด

1.1.3 กิจกรรมการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ได้แก่ บุคคลในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การตรวจสอบ

การเฝ้าระวังความปลอดภัยในการบริโภคและการรับบริการด้านสาธารณสุข การตรวจสอบฉลากผลิตภัณฑ์ การจัดตั้งองค์กรผู้บริโภค และการควบคุมตามกฎหมาย พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค 2535

1.2 บทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในงานคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการ 3 ด้าน ดังนี้

1.2.1 การสร้างให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์อาหาร ยา รักษาโรค เครื่องสำอาง วัตถุมีพิษ และทราบถึงข้อควรระวัง วิธีการเก็บรักษาโดยการให้การศึกษาแก่ประชาชน นอกจากนี้ควรกระตุ้นจิตสำนึกของประชาชนให้เกิดความตระหนักในการรวมกลุ่ม และมีส่วนร่วมในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งในระดับบุคคลและชุมชน

1.2.2 การป้องกันไม่ให้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องปลอดภัยกระจายออกสู่ท้องตลาด รวมทั้งการโฆษณาที่เป็นเท็จ เกินความเป็นจริง อันจะทำให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดและมีผลต่อพฤติกรรมสุขภาพได้ อาจทำได้โดย การควบคุมก่อนออกเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การควบคุมหลังผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดและการควบคุมการโฆษณา

1.2.3 การคุ้มครองผู้บริโภคมีความจำเป็นต้องใช้มาตรการแก้ไขควบคู่ไปด้วย เนื่องจากการดำเนินธุรกิจย่อมต้องการกำไรสูงสุด บางครั้งมีการฝ่าฝืนกฎหมาย โดยอาศัยช่องว่างของกฎหมายและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลมีน้อยทำให้ดูแลได้ไม่ทั่วถึง เช่น การขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องในพื้นที่ห่างไกล หรือการจำหน่ายยาชุดในหมู่บ้าน หรืออาจเกิดจากข้อบกพร่องในขั้นตอนการผลิต

1.3 สิทธิของผู้บริโภค

สหพันธ์องค์กรผู้บริโภคระหว่างประเทศ (International Organization of Consumer Union : OCU) ประกาศให้ผู้บริโภคมีสิทธิ 8 ประการ ดังนี้

1.3.1 สิทธิในการได้รับสิ่งที่จำเป็นในการดำรงชีพ (The right to basic needs) เป็นหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดหาสิ่งที่จำเป็นแก่การดำรงชีพ

1.3.2 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าหรือบริการ (The right to safety) ผู้บริโภคทุกคนมีสิทธิที่จะบริโภคสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ไม่เกิดอันตรายจากสินค้าหรือบริการนั้น

1.3.3 สิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ (The to choose)

1.3.4 สิทธิที่จะได้รับข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนของสินค้าหรือบริการนั้น (The right to be informed) เพื่อใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือเลือกใช้

1.3.5 สิทธิที่จะร้องเรียนขอความเป็นธรรม กรณีไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริโภคสินค้าหรือบริการ (The right to be heard)

1.3.6 สิทธิที่จะได้รับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการบริโภคสินค้า หรือบริการ (The right to redress)

1.3.7 สิทธิที่จะได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริโภคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (The right to consumer education)

1.3.8 สิทธิที่จะอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่สะอาดปลอดภัย (The right to healthy environment) ผู้ใดมาทำให้สิ่งแวดล้อมสกปรก ไม่ปลอดภัย ถือเป็น การละเมิดสิทธิ (คู่มือประกอบการสอน งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข 2539: 2)

1.4 ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (คปส.)

1.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข (คปส.)

เนื่องจากกลุ่มชมรมในชุมชนเป็นองค์กรที่ได้รับการช่วยเหลือและสนับสนุนจากภาครัฐอยู่แล้ว ดังนั้น การดำเนินการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขจึงไม่เป็นการยาก นอกจากนี้ ในระดับหมู่บ้านยังมีองค์กรต่างๆ เช่น ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน อสม. กศค. ผู้ประกอบการ ซึ่งองค์กรเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนได้เป็นอย่างดีอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ความร่วมมือของประชาชนในหมู่บ้านนั้นๆ ก็เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดของงานนี้ งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขจะสมบูรณ์ไปไม่ได้ ถ้าขาดความร่วมมือจากประชาชน

การกินอยู่ของประชาชนมีปัญหาที่สลับซับซ้อนมาก การจัดกลุ่ม/ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขจึงเป็นองค์กรที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ปัญหานั้นๆ แต่ความสมบูรณ์ขององค์กรที่ว่านี้จำเป็นต้องใช้เวลานานพอสมควรในการแก้ปัญหานั้นๆ แต่ปัญหาดังกล่าว จะได้รับการแก้ไขอย่างง่ายดายถ้าเราร่วมมือกันหันหน้าเข้าหากัน ปรึกษาหารือกันประสานงานกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในท้องถิ่นนั้นๆ

กลุ่ม/ชมรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข เป็นองค์กรในท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อให้ประชาชน ได้ดูแลตนเอง ให้ประชาชน ได้พึ่งตนเองให้มากที่สุด แต่จะมีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่สุดคือ ด้านการเงิน ซึ่งถ้าหากเป็นไปได้ควรมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนอย่างจริงจัง จะนำมาซึ่งความสำเร็จของงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

1.4.2 ประโยชน์ที่ได้รับจากชมรมคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

- 1) เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีที่ประชาชนได้ดูแลตนเอง และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข อย่างจริงจัง
- 2) ลดปัญหาการบริโภคผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีคุณภาพ
- 3) การปลูกฝังให้ประชาชนได้รู้จักระมัดระวังในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ที่ต้องการ
- 4) สร้างภูมิคุ้มกันให้กับประชาชนจากการถูกหลอกลวงของผู้ผลิต/ผู้จำหน่าย
- 5) เป็นศูนย์เผยแพร่กระจายข่าวสารของภาครัฐได้เป็นอย่างดี (คู่มือการบริโภคด้านอาหารและยา 2533: 20)

1.4.3 กลวิธีการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

- 1) จัดประชุมอบรมอบรมตัวแทนผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ผู้นำและ อสม. ในทุก ๆ หมู่บ้าน
- 2) ชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ บทบาทหน้าที่ ควบคู่กับการให้ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
- 3) ตัวแทนที่เข้าประชุมอบรม จัดประชุมชี้แจงในระดับหมู่บ้าน/ตำบลเพื่อหาสมาชิกชมรมคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มเติม
- 4) กำหนดสถานที่ตั้งชมรมคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีป้ายชมรม กระดานความรู้ในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข สมุดบันทึกทะเบียน คณะกรรมการ และสมาชิก

ส่วนที่ 2 เกณฑ์มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร

2.1 ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร

2.1.1 สถานที่รับประทานอาหาร เติร์ม – ปรุง – ประกอบอาหาร ต้องสะอาดเป็นระเบียบ และจัดเป็นสัดส่วน

2.1.2 ไม่เตรียมปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้า หรือในห้องน้ำ ห้องส้วม และต้องเตรียมปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.1.3 ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของอาหารทางราชการ เช่น เลขสารระบบอาหาร เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม (มอก.)

2.1.4 อาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุง หรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่างๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบ เก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5 องศาเซลเซียส

2.1.5 อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิด วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.1.6 น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด ใช้อุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับจับหรือตักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอย่างอื่นแซมรวมไว้

2.1.7 ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะแล้วล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.1.8 เหยิงและมิด ต้องมีสภาพดีแยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบ และผักผลไม้

2.1.9 ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะโปร่งสะอาดและมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.1.10 มูลฝอย และน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

2.1.11 ห้องส้วมสำหรับผู้บริโภคและผู้สัมผัสอาหารต้องสะอาด มีอ่างล้างมือที่ใช้งานได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา

2.1.12 ผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม

2.1.13 ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่ายอาหารทุกครั้ง ใช้อุปกรณ์ ในการหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด

2.1.14 ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิด หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร

2.1.15 ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภค โดยมีน้ำและอาหารเป็นสื่อ ให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด

2.2 ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร สำหรับแผงลอยจำหน่ายอาหาร

2.2.1 แผงลอยจำหน่ายอาหารทำจากวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย มีสภาพดี เป็นระเบียบ อยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.2.2 อาหารปรุงสุกมีการปกปิด หรือมีการป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค

2.2.3 สารปรุงแต่งอาหาร ต้องมีเลขสารระบบอาหาร

2.2.4 น้ำดื่มต้องเป็นน้ำสะอาด ใส่ในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดมีก๊อกหรือทางเทริน้ำ

2.2.5 เครื่องดื่มต้องใส่ภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด และมีที่ดักที่มีด้ามยาวหรือมีก๊อก หรือทางเทริน้ำ

2.2.6 น้ำแข็งที่ใช้บริโภค ต้องสะอาด เก็บในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด อยู่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. ที่ดักน้ำแข็งมีด้ามยาว และต้องไม่นำอาหาร หรือสิ่งของอย่างอื่น ไปแช่ไว้ในน้ำแข็ง

2.2.7 ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะ แล้วล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และอุปกรณ์การล้างต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.2.8 ซ้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาด หรือวางเป็นระเบียบ ในภาชนะโปร่งสะอาดและมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.2.9 มีการรวบรวมมูลฝอย และเศษอาหารเพื่อนำไปกำจัด

2.2.10 ผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม

2.2.11 ใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว

2.2.12 ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มีมือต้องปกปิดแผลให้มิดชิด

2.3 หลักเกณฑ์พื้นฐานของการสุขาภิบาลอาหาร

2.3.1 สถานที่รับประทานอาหาร และบริเวณทั่วไป

- 1) พื้น ผนัง และเพดาน รวมทั้งบริเวณทั่วไป ต้องสะอาด เป็นระเบียบ
- 2) โถ้ ภาชนะ มีสภาพมั่นคง แข็งแรง จัดเป็นระเบียบ
- 3) มีการระบายอากาศที่ดี และจัดแบ่งพื้นที่เป็นเขตปลอดบุหรี่ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 และติดตั้งเครื่องหมาย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้ด้วย

2.3.2 บริเวณที่เตรียม – ปรุงอาหาร / ห้องครัว

- 1) ต้องสะอาด เป็นระเบียบ พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็งแรง ผิวเรียบ และมีสภาพดี

2) มีการระบายอากาศ รวมทั้งกลิ่นและควันจากการทำอาหารได้ดี เช่น มีปล่องระบายควัน หรือพัดลมดูดอากาศที่ใช้การได้ดี

3) ไม่เตรียมและปรุงอาหารบนพื้น

4) โต๊ะเตรียม – ปรุง และผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุที่ทำความสะอาดง่าย (เช่น สแตนเลส กระจก) มีสภาพดี และพื้น โต๊ะต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

2.3.3 อาหาร น้ำ น้ำแข็ง เครื่องดื่ม

1) อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท ต้องมีเลขสารระบบอาหาร

2) อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ และอาหารแห้ง มีคุณภาพดี แยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในตู้เย็น ถ้าเป็นห้องเย็น ต้องวางอาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม. สำหรับอาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุง

3) อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท มีคุณภาพดี ไม่เป็นสนิม ไม่บูบวม เก็บเป็นระเบียบสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม.

4) อาหารที่ปรุงเสร็จแล้ว พร้อมทั้งจะบริการลูกค้าเก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดตลอดเวลา วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

5) มีตู้สำหรับปกปิดอาหารที่ปรุงเสร็จแล้ว และด้านหน้าของตู้ต้องเป็นกระจกอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ด้านหน้า ด้านข้าง และด้านบน

6) น้ำดื่ม เครื่องดื่ม น้ำผลไม้ต้องสะอาด ใสในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด มีก๊อกหรือทางรินน้ำหรือมีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับดักโดยเฉพาะและวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

7) น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด ใสในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิดมีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับคีบหรือดักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอื่นแฉะรวมไว้

2.3.4 ภาชนะอุปกรณ์

1) ภาชนะอุปกรณ์ เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ฯลฯ ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่เป็นอันตราย เช่น สแตนเลส กระจกเคลือบขาว แก้ว อลูมิเนียม เมลามีนสีขาว หรือสีอ่อน สังกะสีเคลือบขาว สำหรับตะเกียบต้องเป็นไม้ไม่ตกแต่งสี หรือพลาสติกสีขาว

2) ภาชนะใส่เครื่องปรุงรส เช่น น้ำส้มสายชู น้ำปลา และน้ำจิ้ม ต้องทำด้วยแก้ว กระจกเคลือบขาว มีฝาปิด และช้อนดักทำด้วยกระจกเคลือบขาว หรือสแตนเลส สำหรับเครื่องปรุงรสอื่นๆ ต้องใส่ในภาชนะที่ทำความสะอาดง่าย มีฝาปิด และสะอาด

3) ภาชนะอุปกรณ์ต้องล้างให้สะอาด โดยล้างภาชนะอุปกรณ์ด้วยวิธีการอย่างน้อย 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 ล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ และขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และอุปกรณ์การล้างต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

4) ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้การได้ดี อย่างน้อย 2 อ่าง

5) งาน ชาม ถ้วย แก้วน้ำ ถาดหลุม ฯลฯ เก็บไว้ในภาชนะหรือตะแกรงวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในภาชนะหรือสถานที่ที่สะอาดมีการปกปิด

6) ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะที่สะอาดและมีการปกปิด ตั้งสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

7) เหยียงที่ใช้หั่นอาหารต้องมีสภาพดี ไม่แตกร้าวหรือเป็นร่อง มีเหยียงใช้เฉพาะอาหารสุกและอาหารดิบแยกจากกัน มีฝาชีครอบ (ยกเว้นครัวที่มีการป้องกันแมลงวันแล้ว)

2.3.5 การรวบรวมขยะ และน้ำโสโครก

1) ใช้ถังขยะที่ไม่รั่วซึม และมีฝาปิด

2) มีท่อหรือรางระบายน้ำที่มีสภาพดีไม่แตกร้าว ระบายน้ำจากห้องครัว และที่ล้างภาชนะอุปกรณ์ลงสู่ท่อระบายหรือแหล่งบำบัดได้ดี และต้องไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะโดยตรง

3) มีบ่อดักเศษอาหารและดักไขมันที่ใช้การได้ดี ก่อนระบายน้ำเสียทิ้ง

2.3.6 ห้องน้ำ ห้องส้วม

1) ห้องน้ำ ห้องส้วมต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำใช้เพียงพอ

2) ห้องส้วมแยกเป็นสัดส่วน ประตูไม่เปิดสู่บริเวณที่เตรียม – ประงอาหาร ที่ล้าง ที่เก็บภาชนะอุปกรณ์ ที่วางอาหาร

3) ต้องมีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดี อยู่ในบริเวณห้องส้วม

2.3.7 ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ

1) แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน

2) ผูกผ้ากันเปื้อนสีขาว หรือมีเครื่องแบบ ผู้ปรุงจะต้องใส่หมวกหรือเน็ตคลุมผมด้วย

3) ต้องเป็นผู้มีสุขภาพดี ไม่เป็นโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง สำหรับผู้ปรุงจะต้องมีหลักฐานการตรวจสุขภาพในปีนั้น ให้ตรวจสอบได้

4) มีสุขนิสัยที่ดี เช่น คัดเล็บสั้น ไม่สูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ใช้มือหยิบจับอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วโดยตรง หยิบจับภาชนะอุปกรณ์ให้ถูกวิธี

2.4 สุขวิทยาส่วนบุคคล

สุขวิทยาส่วนบุคคล (hygiene) หมายถึง คนที่มีความสะอาด มีพฤติกรรมที่สะอาด และมีสุขภาพอนามัยดี

2.4.1 ความสะอาดส่วนบุคคล (Personal Cleanliness)

ความสะอาดส่วนบุคคล หมายถึง การแต่งกายด้วยเสื้อผ้าหรือเครื่องแต่งกาย และมีร่างกายที่สะอาด ผู้ที่จะประกอบอาหารหรือมีส่วนที่จะต้องสัมผัสอาหารควรจะต้องแต่งกายให้สะอาดอยู่เสมอและรักษาร่างกายให้สะอาดปราศจากสิ่งสกปรกเปื้อนใด ๆ จึงควรมีผ้าคลุมผมและผ้าปิดปากที่สะอาด

2.4.2 พฤติกรรมที่สะอาด (Personal Habit)

พฤติกรรมที่จำเป็นจะต้องฝึกปฏิบัติให้เกิดความเคยชินมีดังนี้

- 1) การล้างมือให้สะอาด ในหลายกรณี ได้แก่
 - ก. การล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่และน้ำอุ่นก่อนทำงานและหลังจากเสร็จสิ้นการทำงานในแต่ละครั้ง
 - ข. การล้างมือซ้ำหลังจากที่มือได้สัมผัสกับสิ่งสกปรกในระหว่างการทำงาน เช่น เมื่อสัมผัสกับวัตถุดิบ การดื่มน้ำหรืออาหารอื่น ๆ การสูบบุหรี่ การสั่งน้ำมูก การเข้าห้องน้ำ
- 2) ในขณะที่ปฏิบัติงาน ควรหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่จะทำให้เกิดความไม่สะอาดเรียบร้อย เช่น การแคะจมูกหรือปาก การหวีผม การสูบบุหรี่ การสั่งน้ำมูก
- 3) ต้องพยายามไม่ใช้มือสัมผัสอาหาร ควรใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่สะอาดในการจับต้องหรือสัมผัสอาหาร เช่น การใช้ช้อน ส้อม คีม เครื่องหัน กระดาษฟอยด์ หรือพลาสติก
- 4) การไอหรือจามต้องระมัดระวัง ด้วยการใส่ผ้าปิดปากและล้างมือให้สะอาดและถ้าเป็นไปได้ควรจะไปไอหรือจามให้ห่างจากบริเวณที่จะต้องใช้ในการสัมผัสอาหาร

2.4.3 สุขภาพอนามัยของผู้ที่จะต้องสัมผัสอาหาร

ผู้ที่จะต้องสัมผัสอาหารจะต้องกระทำตนให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพดีอยู่เสมอ ถ้าหากเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อซึ่งอาจแพร่กระจายโรคสู่อาหารหรือหากทราบว่า จะเป็นพาหะนำโรคจะต้องไม่ปฏิบัติงานในบริเวณที่ผลิตอาหารหรือสัมผัสกับอาหาร โดยเด็ดขาด เช่น เป็นแผลหนอง ถูกน้ำร้อนลวก ท้องเสีย เจ็บคอ โรคระบบทางเดินหายใจ หรือ โรคคิซ่าน ควรให้มีการตรวจสุขภาพผู้ที่จะต้องสัมผัสอาหาร ถ้าเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติงานในร้านอาหารหรือโรงงานอุตสาหกรรมอาหารจะต้องมีการตรวจสุขภาพก่อนที่จะให้ทำงาน และให้มีการตรวจเป็นระยะในระหว่าง

ปฏิบัติงาน เช่น ทุก ๆ 6 เดือน หรือ 1 ปี หากพบว่าเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคติดต่อจะต้องได้รับการรักษาให้หายก่อนจึงค่อยให้มาปฏิบัติหน้าที่ดังเดิม

2.5 การเฝ้าระวังทางสุขาภิบาลอาหาร

การเฝ้าระวังทางสุขาภิบาลอาหาร คือ กระบวนการติดตามสังเกตและพินิจพิจารณาลักษณะการเกิด และการกระจายของโรคที่เกิดจากน้ำและอาหารเป็นสื่อต่างๆ การปนเปื้อนของอาหารและภาชนะและสภาพทางสุขาภิบาลอาหารของสถานประกอบการด้านอาหารอย่างมีระบบ ซึ่งจะรวมทั้งปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงการเกิดและการกระจายด้วย แบ่งออกเป็น 3 วิธีได้แก่

2.5.1 การเฝ้าระวังทางกายภาพ

การเฝ้าระวังทางกายภาพ หมายถึง การเฝ้าระวังสภาพและมาตรฐานทางสุขาภิบาลอาหารของสถานประกอบการด้านอาหารตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ได้แก่ ร้านอาหาร แผงลอย โรงอาหารในสถาบัน เป็นต้น โดยใช้การเก็บข้อมูลจากแบบตรวจร้านอาหาร แบบตรวจแผงลอยจำหน่ายอาหารและแบบสำรวจโรงอาหาร

2.5.2 การเฝ้าระวังทางเคมี

การเฝ้าระวังทางเคมี หมายถึง การเฝ้าระวังการปนเปื้อนของสารเคมีในอาหารและภาชนะอุปกรณ์ที่จำหน่ายอยู่ในสถานประกอบการด้านอาหารตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผน ฯ ได้แก่ ร้านอาหาร แผงลอย โรงอาหารในสถาบัน เป็นต้น โดยใช้การเก็บข้อมูลจากการตรวจตัวอย่างอาหารและภาชนะอุปกรณ์ตรวจทางด้านเคมี

2.5.3 การเฝ้าระวังทางชีวภาพ

การเฝ้าระวังทางชีวภาพ หมายถึง การเฝ้าระวังการปนเปื้อนของสารเคมีในอาหารและภาชนะอุปกรณ์ที่จำหน่ายอยู่ในสถานประกอบการด้านอาหารตามกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ในแผน ฯ ได้แก่ ร้านอาหาร แผงลอย โรงอาหารในสถาบัน เป็นต้น โดยใช้การเก็บข้อมูลจากการตรวจตัวอย่างอาหารและภาชนะอุปกรณ์ตรวจทางด้านแบคทีเรีย โดยมีข้อกำหนดในการตรวจสอบความสะอาดของแบคทีเรียโดยใช้ชุดทดสอบ SI-2 จำนวน 10 ตัวอย่างต่อร้านอาหาร 1 ร้านหรือแผงลอยจำหน่ายอาหาร 1 แผง ประกอบด้วย

ก. อาหาร 5 ตัวอย่าง

ข. ภาชนะ 3 ตัวอย่าง

ค. มือผู้สัมผัสอาหาร 2 ตัวอย่าง

ทั้งนี้ ผลการตรวจสอบความสะอาดจะต้องผ่านร้อยละ 90 ของตัวอย่างที่

ตรวจ

ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม

3.1 ความรู้ (Knowledge)

3.1.1 ความหมายของความรู้

ความรู้ เป็นการรับรู้เบื้องต้นซึ่งบุคคลส่วนมากจะได้รับผ่านประสบการณ์ โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่าง ความจำ (ข้อมูล) กับสภาพจิตวิทยาด้วยเหตุนี้ ความรู้จึงเป็นความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจ ของตนเอง ความรู้จึงเป็นกระบวนการภายในอย่างไรก็ตามความรู้ก็อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ได้โดยนิยามความรู้หมายถึง การได้ข้อมูลข้อเท็จจริง รูปแบบ วิธีการ กฎเกณฑ์ แนวปฏิบัติ สิ่งของ เหตุการณ์ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์หรือจากสื่อต่างๆ ประกอบกัน ความรู้จึงเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง(Fact) หรือความคิด (Idea) ความหยั่งรู้หยั่งเห็น (Insight) หรือสามารถเชื่อมโยงความคิดเข้ากับเหตุการณ์

โมเวน และ ไมเนอร์ (Mowen และ Miner 1998: 106 อ้างถึงใน เสรี วงษ์มณฑา 2542) นิยามของความรู้ว่า คือ จำนวนของประสบการณ์ (Experience) และข้อมูลข่าวสาร (Information) ที่บุคคลมีเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ ทั้งนี้ เมื่อความรู้ของบุคคล เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้บุคคลมีมุมมองเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากขึ้นและจำแนกความแตกต่างของสิ่งต่างๆ ได้ดีขึ้น

3.1.2 การประเมินผลด้านความรู้

การประเมินผลด้านความรู้ หมายถึง การประเมินการเปลี่ยนแปลงความรู้เดิมในเนื้อหา และทักษะในการใช้เนื้อหาความรู้ ตามที่นักวิชาการชื่อ บลูมและคณะ ได้แยกการประเมินระดับความรู้ไว้ 6 ระดับ ดังนี้ (Benjamin B , Bloom 1956 อ้างถึงใน จุมพล รอดคำดี 2532)

1) ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเรื่องเฉพาะ วิธีปฏิบัติ กระบวนการ และแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้ คือ ความสามารถในการดึงข้อมูลจากความจำออกมาได้

2) ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) หมายถึง บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่รับได้ สามารถเขียนข้อความเหล่านั้นได้ด้วยถ้อยคำของตนเอง สามารถแสดงให้เห็นได้ด้วยภาพ ให้ความหมายแปลความ และเปรียบเทียบความคิดอื่น ๆ หรือคาดคะเนผลที่เกิดขึ้นต่อไปได้

3) ระดับของการนำไปใช้ (Application) สามารถนำเอาข้อเท็จจริงและความคิดที่เป็นนามธรรม (Abstract) ไปปฏิบัติจริงได้ อย่างเป็นรูปธรรม (Concrete)

4) ระดับของการวิเคราะห์ (Analysis) สามารถใช้ความคิดในรูปของการนำความคิดมาแยกส่วน เป็นประเภท หรือการนำข้อมูลมาประกอบกันเพื่อการปฏิบัติของตนเอง

5) ระดับการสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การนำเอาข้อมูล แนวคิด มาประกอบกัน แล้วนำไปสู่การสร้างสรรค์ (Creative) ซึ่งเป็นสิ่งใหม่แตกต่างไปจากเดิม

6) ระดับของการประเมิน (Evaluation) คือ ความสามารถในการใช้ข้อมูลเพื่อตั้งเกณฑ์ (Criteria) การรวบรวมผล ผลิตข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้ตั้งข้อตัดสินใจถึงระดับของกิจกรรมแต่ละอย่าง

อย่างไรก็ตาม การเกิดความรู้ไม่ว่าระดับใดก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้อื่นๆ ซึ่งเชื่อมโยงกับสภาพจิตใจในบุคคลต่างกัน อันมีปัจจัยมาจากประสบการณ์ที่สั่งสมมาและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลทำให้บุคคลมีความคิด และแสดงออกตามความคิดความรู้สึกรู้สึกของตน

3.2 ทักษะ (Attitude)

3.2.1 ลักษณะของทัศนคติ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106 – 107) กล่าวว่า ลักษณะของทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะเรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อบางสิ่ง เนื่องจากเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยา ทัศนคติไม่สามารถสังเกตเห็นได้โดยตรงแต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไรหรือทำอะไร ซึ่งสรุปลักษณะของทัศนคติได้ ดังนี้

1) ทัศนคติเป็นเรื่องของสิ่งสะสมในสมองที่ได้เรียนรู้มา (Attitude are a learned predisposition) ได้แก่ ความรู้ ความเชื่อ ค่านิยม มีการตกลงกันว่าทัศนคติมีการเรียนรู้ได้ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงจากสิ่งที่ประสบข้อมูลที่ได้รับมาจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน

2) ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลงและมีแนวโน้มจะคงเส้นคงวา (Attitude have consistency) คือ ทัศนคติในทุก ๆ เรื่องมีความสอดคล้องกัน เป็นไปในทางเดียวกัน เช่น ถ้าเชื่อความอิสระเสรี ก็จะไม่ชอบให้ใครมาบังคับ และเมื่อใดก็ตามที่ทัศนคติเกิดความไม่สอดคล้องกัน เขาก็จะเกิดความหงุดหงิด พฤติกรรมกับทัศนคติต้องสอดคล้องกันและมีผลต่อจิตใจมาก ลักษณะ

ของทัศนคติก็คือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออกแม้ว่าจะมีแนวโน้มคงที่ แต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวรเสมอไปและสามารถจะเปลี่ยนแปลงได้

3) ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้สภาพแวดล้อม (Attitude occur within a situation)

ทัศนคติเกิดขึ้นภายใต้เหตุการณ์หรือสถานการณ์ที่สิ่งแวดล้อมถูกระทบโดยสถานการณ์ โดยสถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสซึ่งมีลักษณะเฉพาะด้านเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม สถานการณ์เฉพาะอย่างอาจเป็นสาเหตุทำให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติที่ดี

ชม ภาคภูมิ (2537) ได้จำแนกลักษณะสำคัญของทัศนคติไว้ ดังนี้

- 1) ทัศนคติเป็นสภาวะก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมโต้ตอบต่อเหตุการณ์ หรือสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ เรียกว่าเป็นสภาวะที่จะเป็นพฤติกรรมแล้ว
- 2) ทัศนคติจะมีความคงตัวอยู่ในช่วงเวลาหนึ่ง คือ มีความมั่นคงถาวรพอสมควร เปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่ไม่ได้หมายความว่าไม่เปลี่ยนแปลง
- 3) ทัศนคติเป็นตัวแปรที่นำไปสู่ความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมและความรู้สึก ตลอดจนการที่จะต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 4) ทัศนคติมีคุณสมบัติของแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินหรือเพื่อเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งถือเป็นการกำหนดทิศทางพฤติกรรมด้วย

3.2.2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ทัศนคติมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

- 1) องค์ประกอบด้านความรู้ ความนึกคิด (Cognitive components) ประกอบด้วย ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะประกอบด้วยความเชื่อหลาย ๆ อย่าง อาจมีทั้งด้านบวกและด้านลบ ถ้าบุคคลมีความเชื่อที่เป็นด้านบวกมากกว่า ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้ามีความเชื่อด้านลบมากกว่าก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น
- 2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective components) คือความรู้สึกหรืออารมณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามเหตุจูงใจ (Motivation) ประสบการณ์ในอดีต (Past experiences) บุคคลที่เกี่ยวข้อง (Reference group) และสภาพร่างกาย (Physical condition) ของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งยังขึ้นอยู่กับสถานการณ์
- 3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral components) คือ แนวโน้มของบุคคลที่จะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งด้วยวิธีการ ที่แน่นอน โดยจะเป็นแนวโน้มที่จะเกิดพฤติกรรม แต่พฤติกรรมจริงอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้นด้วย

3.2.3 หน้าที่ของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคตินั้นแต่ละส่วนมีหน้าที่และลักษณะที่แตกต่างกันไป ซึ่งสามารถสรุปหน้าที่ของทัศนคติได้ ดังนี้

1) หน้าที่เกี่ยวกับผลประโยชน์ (Utilitarian Function) เกี่ยวข้องกับหลักการพื้นฐานของการตอบแทน และการลงโทษ นั่นคือ บุคคลจะมีทัศนคติที่เป็นบวกต่อสิ่งที่ให้ความพึงพอใจและมีทัศนคติที่เป็นลบต่อสิ่งที่ เป็นทุกข์หรือสร้างความเจ็บปวด

2) หน้าที่เกี่ยวกับการแสดงออกถึงค่านิยม (Value-Expressive Function) ทัศนคติสะท้อนถึงค่านิยม หรือแนวคิดเกี่ยวกับตนเอง หน้าที่เกี่ยวกับการแสดงออกถึงค่านิยมมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับวิถีชีวิตของบุคคล คือ สามารถบ่งบอกได้ว่าบุคคลนั้นมีกิจกรรมอะไร มีความสนใจอะไร และมีความคิดเห็นอย่างไร

3) หน้าที่เกี่ยวกับการปกป้องตนเอง (Ego - Defensive Function) ทัศนคติถูกสร้างขึ้นเพื่อปกป้องบุคคลจากการคุกคามจากภายนอก หรือจากความรู้สึกภายในตนเอง ดังนั้น คนจึงพยายามสร้างภาพของตนเองให้ผู้อื่นยอมรับ

4) หน้าที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge Function) ทัศนคติบางอย่างถูกสร้างขึ้นเพื่อให้บุคคลต้องการรู้ ต้องการเข้าไปในสิ่งที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้น บุคคลจึงแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งใหม่ที่พบ

3.2.4 การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

เคลแมน (Kelman อ้างถึงใน ชม ภาควุมิ 2537) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติเป็นไปตามสภาพแวดล้อม ดังนี้

1) การยินยอม (Compliance) คือ การยอมรับอิทธิพลจากผู้อื่น เพื่อให้ปฏิบัติตัวไปในทางที่ตนพอใจ

2) การเลียนแบบ (Immatation) คือ การแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เหมือนสมาชิกในสังคม เพื่อสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อคนอื่น หรือเพื่อให้เห็นว่าตนเก่ง

3) การรับอิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ เนื่องจากตรงกับค่านิยมที่มีอยู่ในตัวเอง นอกจากนี้ เคลแมน ยังกล่าวว่า สาเหตุของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีดังนี้

ก. ได้รับข้อมูลใหม่

ข. ได้รับประสบการณ์ตรง หรือกระทบกระเทือนใจ

ค. ถูกบังคับให้แสดงพฤติกรรมที่ตรงกับทัศนคติของตน

ง. การรักษาทางจิตใจเพื่อให้เข้าใจเหตุผลที่ถูกต้องขึ้น

จ. เปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมใหม่

จุมพล รอดคำดี (2532) ได้สรุปว่า ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของมนุษย์นั้น มีกระบวนการเปลี่ยนแปลงอยู่ 3 ระดับ คือ

1) การเปลี่ยนแปลงความคิด สิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้มาจากข้อมูลข่าวสารใหม่ ซึ่งอาจมาจากสื่อมวลชนหรือสื่อบุคคลอื่น

2) การเปลี่ยนแปลงความรู้สึก การเปลี่ยนแปลงในระดับนี้ มาจากประสบการณ์หรือความประทับใจ หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความสะเทือนใจ

3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินชีวิตในสังคม ซึ่งไปมีผลต่อบุคคล ทำให้ต้องปรับพฤติกรรมเดิมเสียใหม่

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว มีส่วนเกี่ยวข้องกันโดยตรง ถ้าความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรมถูกกระทบในระดับใดก็ตาม จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติทั้งสิ้น นอกจากนี้ องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการสื่อสาร อาทิเช่น คุณสมบัติของผู้ส่งสาร ลักษณะของข่าวสาร คุณสมบัติของช่องทางสื่อสาร และคุณสมบัติของผู้รับสาร ล้วนแต่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ทั้งสิ้น

จึงอาจสรุปได้ว่า หากได้รับข่าวสารในระดับที่แตกต่างกันก็ย่อมทำให้มีทัศนคติ หรือแนวโน้มของพฤติกรรมมีความแตกต่างกันออกไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงส่วนมากไม่ได้มาจากการเปลี่ยนแปลงค่านิยม (Value) ของบุคคล แต่มาจากการเปลี่ยนแปลงการยอมรับข่าวสารซึ่งสัมพันธ์กับบุคคลนั้น ปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งซึ่งมีส่วนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติคือ “สื่อ” (Media) อาจเป็นสื่อบุคคลหรือสื่อมวลชน ซึ่งเป็นช่องทางในการส่ง “ข่าวสาร” (Message) ให้แก่ผู้รับข่าวสาร แต่อิทธิพลของ “ข่าวสาร” และ “สื่อ” จะมีมากหรือน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับข่าวสารและผู้รับสารว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ระหว่างข่าวสารกับความรู้และทัศนคติของผู้รับสารซึ่งอาจจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือไม่เปลี่ยนแปลงก็ได้

3.3 พฤติกรรม

3.3.1 องค์ประกอบของพฤติกรรม

ครอนบาค (Cronbach 1963 อ้างถึงใน เสรี วงษ์มณฑา 2542) ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมว่า หมายถึง การกระทำหรือการตอบสนองของมนุษย์ต่อสถานการณ์ใดหรือสิ่งกระตุ้นต่างๆ โดยการกระทำนั้นเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมาย และเป็นไปอย่างใคร่ครวญมาแล้วหรือเป็นไปอย่างไม่รู้สึกรู้ตัว และไม่ว่าสิ่งมีชีวิตและบุคคลอื่นสามารถสังเกตการณ์กระทำนั้นได้หรือไม่ก็ตาม พฤติกรรมของแต่ละบุคคลเกิดขึ้นเพราะองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1) ความมุ่งหมาย (Goal) เป็นความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่ทำให้เกิดกิจกรรม คนเราต้องทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น กิจกรรมบางอย่างก็ให้ความพอใจ

หรือตอบสนองความต้องการได้ทันที แต่ความต้องการหรือวัตถุประสงค์บางอย่างก็อาจต้องใช้เวลานาน จึงสามารถบรรลุความต้องการได้ คนเรามีความต้องการหลายๆ อย่างในเวลาเดียวกัน และมักจะเลือกสนองตอบความต้องการที่มากกว่าก่อน และสนองความต้องการที่น้อยกว่าในภายหลัง

2) ความพร้อม (Readiness) หมายถึง ระดับคุณวุฒิ ภาวะหรือความสามารถที่จำเป็นในการทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้น คนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้หมดทุกอย่าง ความต้องการบางอย่างอยู่นอกเหนือความสามารถของพวกเขา

3) สถานการณ์ (Situation) เป็นเหตุการณ์ที่เปิดโอกาสให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการ

4) การแปลความหมาย (Interpretation) ก่อนที่คนเราจะทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งลงไป เขาจะต้องพิจารณาสถานการณ์เสียก่อนแล้วตัดสินใจเลือกวิธีการที่คิดว่าพอใจมากที่สุด

5) การตอบสนอง (Response) เป็นการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ โดยวิธีการที่ได้เลือกแล้วในขั้นแปลความหมาย

6) ผลที่ได้รับ (Consequence) เมื่อทำกิจกรรมแล้วย่อมได้รับผลจากการกระทำนั้น ซึ่งผลที่ได้รับอาจตรงตามที่คิดไว้ (Confirm) หรืออาจตรงกันข้ามก็เป็นได้ (Contradiction)

7) ปฏิกริยาตอบสนอง (Reaction to Thrashing) หากคนเราไม่สามารถสนองความต้องการได้ ก็กล่าวว่าเขาประสบกับความผิดหวัง ในกรณีนี้เขาอาจจะย้อนกลับไปแปลความหมายเสียใหม่ แล้วเลือกวิธีการตอบสนองใหม่ก็ได้

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) กล่าวว่า พฤติกรรมคือ การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ของคนเรา ส่วนใหญ่เป็นการแสดงออกของบุคคล โดยมีพื้นฐานที่มาจากความรู้และทัศนคติของบุคคล การที่บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ก็เนื่องมาจากการมีความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกันและความแตกต่างนี้เนื่องมาจากการเปิดรับสื่อและความแตกต่างในการแปลความสารที่ตนเองได้รับ จึงก่อให้เกิดประสบการณ์สั่งสมที่แตกต่างกัน อันมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคล

การศึกษาถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนเรานั้น นักจิตวิทยาได้เห็นพ้องต้องกันว่าจิตลักษณะที่ทำนายพฤติกรรมได้แม่นยำที่สุด คือ ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมนั้น การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ของคนเราส่วนใหญ่ ตามปกติมักเกิดจากทัศนคติของบุคคลนั้น ทัศนคติจึงเป็นเสมือนเครื่องควบคุมการกระทำของบุคคล พฤติกรรมส่วนใหญ่ของคนถูกควบคุม

ด้วยทัศนคติของเขา ถ้าเราต้องการพยากรณ์และควบคุมพฤติกรรมของคน เราต้องศึกษาเรื่อง “ทัศนคติ” อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง

แนนซี อี. ชวาร์ตซ์ (Nancy E. Schwartz อ้างถึงใน เสรี วงษ์มณฑา 2542) กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติในรูปแบบ 4 ประการ ดังนี้

- 1) ทัศนคติเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และการปฏิบัติ ดังนั้น ความรู้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติและมีผลต่อการปฏิบัติ
- 2) ความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์กันและทำให้เกิดการปฏิบัติตามมา
- 3) ความรู้และทัศนคติต่างทำให้เกิดการปฏิบัติได้ โดยที่ความรู้และทัศนคติไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กัน
- 4) ความรู้มีผลต่อการปฏิบัติทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.3.2 การสื่อสารเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการแสดงออกของบุคคลโดยมีพื้นฐานมาจากความรู้และทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวพฤติกรรมนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ทุกระดับ ตั้งแต่ปัจเจกชนไปจนถึงระดับสังคม การโน้มน้าวพฤติกรรมในทุกระดับของการสื่อสารอาจอ่านชื่อโดยอาศัยวิธีการดังนี้

- 1) การปลุกเร้าอารมณ์ (Emotional Arousal) เพื่อให้เกิดความตื่นตัวเร้าใจในการติดตามไม่ว่าจะด้วยภาพหรือเสียง เช่น บรรยากาศในการประกาศปฏิวัติรัฐประหาร สถานการณ์ที่น่าวิตกและน่าเป็นห่วงต่างๆ
- 2) การแสดงความเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Empathy) ด้วยการแสดงความอ่อนโยน เสียสละ และความกรุณาปราณี ก็อาจโน้มน้าวใจให้ผู้คนยอมรับได้ เช่น คนไปลงคะแนนเสียง เลือกลงให้ก็เพราะเห็นผู้สมัครคนนั้นถูกโจมตีจากผู้สมัครคนอื่นๆ
- 3) การสร้างแบบอย่างขึ้นในใจ (Internalized Norms) เป็นการสร้างมาตรฐานอย่างหนึ่งขึ้นเพื่อให้มาตรฐานนั้นปลูกศรัทธาและเป็นตัวอย่างแก่ผู้รับสารที่จะต้องปฏิบัติตาม
- 4) การให้รางวัล (Reward) เช่น การลด แลก แจก แถม ในการโฆษณาเพื่อเป็นการจูงใจให้เลือกซื้อสินค้ายี่ห้ออื่นๆ

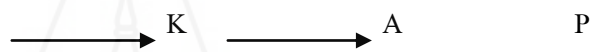
ทั้งการกระตุ้นและการหยุดยั้ง เป็นพฤติกรรมพื้นฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม

อื่น ๆ ตามมา เช่น การตัดสินใจวินิจฉัยต่อประเด็นปัญหา การจัดหาทรัพยากรวิธีดำเนินงานและการสร้างพฤติกรรมเพื่อส่วนรวมการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงการกระทำที่สามารถสังเกตได้ การเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมนี้เป็นไปได้ค่อนข้างยาก แต่หากผู้ส่งสารสามารถทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงความรู้หรือการรับรู้ได้ การเปลี่ยนแปลงนี้จะเป็นพื้นฐานให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในภายภาคหน้า

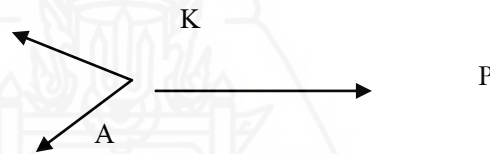
3.3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม

ชวาร์ต (Schwart 1974 อ้างถึงใน ประภาเพ็ญ สุวรรณ 2526) กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ว่ามีความสัมพันธ์ 4 รูปแบบ คือ

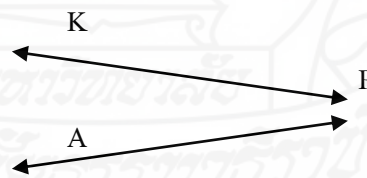
1) ทักษะเป็นตัวกลางที่ทำให้เกิดความรู้และพฤติกรรม ดังนั้น ความรู้กับทักษะจึงมีผลต่อพฤติกรรม



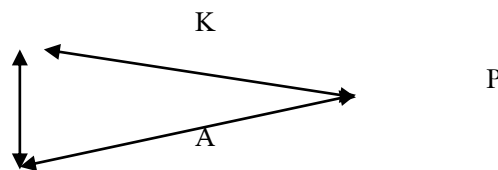
2) ความรู้และทักษะมีความสัมพันธ์กันและทำให้เกิดพฤติกรรมตามมา



3) ความรู้และทักษะต่างทำให้เกิดพฤติกรรมได้ โดยความรู้และทักษะไม่จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กัน



4) ความรู้มีผลต่อพฤติกรรมทั้งทางตรงและทางอ้อม



ส่วนที่ 4 พระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522

หมวด 1 คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 9 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า "คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค" ประกอบด้วยนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการ เลขาธิการนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงพาณิชย์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม ปลัดกระทรวงคมนาคม เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา และผู้ทรงคุณวุฒิอีกไม่เกินแปดคนซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งเป็นกรรมการ และเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นกรรมการและเลขานุการ

มาตรา 10 คณะกรรมการมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) พิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าที่อาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36
- (3) แจ้งหรือโฆษณาข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค ในการนี้จะระบุชื่อสินค้าหรือบริการ หรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้
- (4) ให้คำปรึกษาและแนะนำแก่คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และพิจารณาวินิจฉัยการอุทธรณ์คำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง
- (5) วางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องและคณะกรรมการอนุกรรมการ
- (6) สอดส่องเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐให้ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด ตลอดจนเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ให้ดำเนินคดีในความผิดเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค
- (7) ดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคที่คณะกรรมการเห็นสมควรหรือมีผู้ร้องขอตามมาตรา 39
- (8) รับรองสมาคมตามมาตรา 40
- (9) เสนอความเห็นต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายและมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภค และพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องใด ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่คณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีมอบหมาย

(10) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่มีกฎหมายกำหนดไว้ให้เป็นอำนาจและหน้าที่ของ คณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 11 คณะกรรมการอาจมอบหมายให้สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้ปฏิบัติการหรือเตรียมข้อเสนอมายังคณะกรรมการเพื่อ พิจารณาดำเนินการต่อไปได้

มาตรา 11 ให้กรรมการซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปี กรรมการที่พ้นจากตำแหน่งอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้

มาตรา 12 นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระตามมาตรา 11 กรรมการ ซึ่งคณะ รัฐมนตรีแต่งตั้งพ้นจากตำแหน่ง เมื่อ

- (1) ตาย
- (2) ลาออก
- (3) คณะรัฐมนตรีให้ออก
- (4) เป็นบุคคลล้มละลาย
- (5) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(6) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิด ที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษในกรณีที่กรรมการพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ คณะรัฐมนตรีอาจแต่งตั้งผู้อื่นเป็นกรรมการแทนได้และให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งแทนอยู่ ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการซึ่งตนแทนในกรณีที่คณะรัฐมนตรีแต่งตั้งกรรมการ เพิ่มขึ้นในระหว่างที่กรรมการซึ่งแต่งตั้งไว้แล้วยังมีวาระอยู่ในตำแหน่ง ให้ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็น กรรมการเพิ่มขึ้นอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งไว้แล้ว

มาตรา 13 ในการประชุมคณะกรรมการ ถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อยู่ ในที่ประชุม ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุมการประชุม คณะกรรมการทุกคราวต้องมีกรรมการมาประชุมไม่ต่ำกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมด จึง จะเป็นองค์ประชุมการวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียง หนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่ง เป็นเสียงชี้ขาด

มาตรา 14 ให้มีคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง ดังต่อไปนี้

- (1) คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา
- (2) คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก
- (3) คณะกรรมการว่าด้วยสัญญา

คณะกรรมการเฉพาะเรื่องประกอบด้วยกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ตามที่คณะกรรมการแต่งตั้งขึ้น มีจำนวนไม่น้อยกว่าเจ็ดคนแต่ไม่เกินสิบสามคนกรรมการเฉพาะเรื่องอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี และให้นำมาตรา 11 วรรคสอง และมาตรา 12 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

คณะกรรมการเฉพาะเรื่อง มีอำนาจและหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ และตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

มาตรา 15 คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องจะแต่งตั้งคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติการอย่างหนึ่งอย่างใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายก็ได้

มาตรา 16 การประชุมของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง และคณะอนุกรรมการให้นำ มาตรา 13 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 17 คณะกรรมการและคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจสั่งให้บุคคลหนึ่ง บุคคลใดส่งเอกสารหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่มีผู้ร้องทุกข์หรือเรื่องอื่นใดที่เกี่ยวกับการคุ้มครอง สิทธิของผู้บริโภคมาพิจารณาได้ ในการนี้จะเรียกบุคคลที่เกี่ยวข้องมาชี้แจงด้วยก็ได้

มาตรา 18 ในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการหรือ คณะกรรมการเฉพาะเรื่องต้องให้โอกาสแก่ผู้ถูกกล่าวหาหรือสงสัยว่ากระทำการอันเป็นการละเมิด สิทธิของผู้บริโภค เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและแสดงความคิดเห็นตามสมควร เว้นแต่ในกรณีที่เป็น และเร่งด่วนการกำหนดหรือการออกคำสั่งในเรื่องใดตามพระราชบัญญัตินี้ ให้คณะกรรมการหรือ คณะกรรมการเฉพาะเรื่องคำนึงถึงความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบธุรกิจ และในกรณีที่เห็นสมควร คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องจะกำหนดเงื่อนไขหรือ วิธีการชั่วคราวในการบังคับให้เป็นไปตามการกำหนดหรือการออกคำสั่งนั้นก็ได้

มาตรา 19 ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขึ้นในสำนัก นายกรัฐมนตรี ให้มีเลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจหน้าที่ควบคุมดูแล โดยทั่วไปและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และ จะให้มีรองเลขาธิการและผู้ช่วยเลขาธิการเป็นผู้ช่วยปฏิบัติราชการด้วยก็ได้

มาตรา 20 ให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจและหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภคที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอัน

เนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ

(2) ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค และจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค

(3) สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น

(4) ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับ การศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจได้รับจากสินค้าหรือบริการ

(5) ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภคเพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพละทานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุด

(6) ประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุม ส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ

(7) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมาย

หมวด 2 การคุ้มครองผู้บริโภค

มาตรา 21 ในกรณีที่กฎหมายว่าด้วยการค้าได้บัญญัติเรื่องใดไว้โดยเฉพาะแล้ว ให้บังคับตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายว่าด้วยกรณนั้น และให้นำบทบัญญัติในหมวดนี้ไปใช้บังคับได้เท่าที่ไม่ซ้ำหรือขัดกับบทบัญญัติดังกล่าว เว้นแต่

(1) ในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม หากปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายดังกล่าวยังมีได้มีการดำเนินการหรือดำเนินการยังไม่ครบขั้นตอนตามกฎหมายว่าด้วยกรณนั้น และมีได้ออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายดังกล่าวภายในเก้าสิบวันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากคณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ได้

(2) ในกรณีตาม (1) ถ้ามีความจำเป็นเร่งด่วนอันมิอาจปล่อยให้เนิ่นช้าต่อไปได้ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะกรรมการเสนอเรื่องให้นายกรัฐมนตรีพิจารณาออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ได้โดยไม่ต้องมีหนังสือแจ้งหรือรอให้ครบกำหนดเก้าสิบวันตามเงื่อนไขใน (1)

ในกรณีที่กฎหมายดังกล่าวมิได้มีบทบัญญัติให้อำนาจแก่เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายออกคำสั่งเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคตามที่บัญญัติให้หมวดนี้ ให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องมีอำนาจออกคำสั่งตามความในหมวดนี้ เว้นแต่ในกรณีกฎหมายดังกล่าวมีเจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายอยู่แล้วคณะกรรมการอาจมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการค้า

นั้น ๆ ใช้อำนาจตามพระราชบัญญัตินี้แทนคณะกรรมการเฉพาะเรื่องได้ การมอบอำนาจให้เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น ๆ ตามวรรคสอง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ส่วนที่ 1 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา

มาตรา 22 การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค หรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพหรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

- (1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
- (2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริงหรือไม่ก็ตาม
- (3) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ
- (4) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน
- (5) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (1)

มาตรา 23 การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 24 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา 30 ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

- (1) กำหนดให้การโฆษณานั้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ทั้งนี้ โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกันสำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้
- (2) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น

(3) ห้ามการโฆษณาสินค้านั้นความใน (2) และ (3) ให้นำมาใช้บังคับแก่การโฆษณาที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการใช้หรือประโยชน์ของสินค้านั้นขัดต่อนโยบายทางสังคม ศีลธรรม หรือวัฒนธรรมของชาติด้วย

มาตรา 25 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าหรือบริการใด ผู้บริโภคจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพ ฐานะ และรายละเอียดอย่างอื่นเกี่ยวกับผู้ประกอบการธุรกิจด้วย คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาสินค้าหรือบริการนั้นต้องให้ข้อเท็จจริงดังกล่าวตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดได้

มาตรา 26 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความในการโฆษณา โดยทางสื่อโฆษณาใดสมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่มีความมุ่งหมายเพื่อการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อโฆษณานั้นต้องมีถ้อยคำชี้แจงกำกับให้ประชาชนทราบว่าข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรให้ต้องปฏิบัติตามก็ได้

มาตรา 27 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่า การโฆษณาใดฝ่าฝืน มาตรา 22 มาตรา 23 มาตรา 24 (1) หรือมาตรา 25 ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

- (1) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา
- (2) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา
- (3) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา
- (4) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์

และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดในการออกคำสั่งตาม (4) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา

มาตรา 28 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีเหตุอันควรสงสัยว่า ข้อความใดที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริงตามมาตรา 22 วรรคสอง (1) ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติ การรับรองของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าผู้กระทำการโฆษณาไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นความจริงตามที่กล่าวอ้าง ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งตามมาตรา 27 ได้ และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณารู้หรือควรรู้ว่าข้อความนั้นเป็นความเท็จ

มาตรา 29 ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณาของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา พิจารณาให้ความเห็นในเรื่องนั้นก่อนทำการโฆษณาได้ ในกรณีนี้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา จะต้องให้ความเห็นและแจ้งให้ผู้ขอทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยการ โฆษณาได้รับคำขอ ถ้าไม่แจ้งภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการว่าด้วยการ โฆษณาให้ความเห็นชอบแล้วการขอความเห็นและคำปวยการในการให้ความเห็น ให้เป็นไปตาม ระเบียบที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด คำปวยการที่ได้รับให้นำส่งคลังเป็นรายได้ แผ่นดิน

การให้ความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาตามวรรคหนึ่งไม่ถือว่าเป็นการ ตัดอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่จะพิจารณาวินิจฉัยใหม่เป็นอย่างอื่นเมื่อมีเหตุอัน สมควรการใดที่ได้กระทำไปตามความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่ให้ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดทางอาญา

ส่วนที่ 2 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านฉลาก

มาตรา 30 ให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่ สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก

ความในวรรคหนึ่งไม่ใช้บังคับกับสินค้าที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

ในกรณีที่ปรากฏว่ามีสินค้าที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่สุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ เนื่อง ในการใช้สินค้าหรือโดยสภาพของสินค้านั้น หรือมีสินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้เป็นประจำ ซึ่งการ กำหนดฉลากของสินค้านั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคในการที่จะทราบข้อเท็จจริงในสาระสำคัญ เกี่ยวกับสินค้านั้นแต่สินค้านั้นดังกล่าวไม่เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามวรรคหนึ่ง ให้คณะกรรมการว่า ด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากได้ โดยประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 31 ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมัลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (1) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดใน
- (2) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้

(ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขายแล้วแต่กรณี

(ข) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี

(ค) ระบุข้อความที่แสดงให้เห็นเข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่เป็นสินค้า

นำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

(3) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ชื้อแนะนำ คำเตือน วันเดือน ปีที่หมดอายุ ในกรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้ผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้ผลิตเพื่อขายหรือผู้ส่งหรือผู้นำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายซึ่งสินค้าที่ควบคุมฉลากแล้วแต่กรณีเป็นผู้จัดทำฉลากก่อนขาย และฉลากนั้นต้องมีข้อความดังกล่าวในวรรคหนึ่ง ในการนี้ ข้อความตามวรรคหนึ่ง (2) และ (3) ต้องจัดทำตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนด โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

มาตรา 32 การกำหนดข้อความของฉลากตามมาตรา 30 ต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบการต้องเปิดเผยความลับทางการผลิต เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค

มาตรา 33 เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเห็นว่าฉลากใดไม่เป็นไปตามมาตรา 31 คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบการเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการแก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้อง

มาตรา 34 ผู้ประกอบการผู้ใดสงสัยว่าฉลากของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามมาตรา 31 ผู้ประกอบการผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากพิจารณาให้ความเห็นในฉลากนั้นก่อนได้ ในกรณีนี้ให้นำมาตรา 29 มาใช้บังคับโดยอนุโลมมาตรา 35 เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและการตรวจสอบการประกอบการเกี่ยวกับสินค้าที่ควบคุมฉลาก รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดให้ผู้ประกอบการในสินค้านี้ดังกล่าวต้องจัดทำและเก็บรักษาบัญชีเอกสารและหลักฐานเพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้วิธีจัดทำและเก็บรักษาบัญชี เอกสาร และหลักฐานตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ส่วนที่ 3 ทวิ การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านสัญญา

มาตรา 35 ทวิ ในการประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการใด ถ้าสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการนั้นมีกฎหมายกำหนดให้ต้องทำเป็นหนังสือ หรือที่ตามปกติประเพณีทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการนั้นเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญา สัญญาที่ผู้ประกอบการทำกับผู้บริโภคจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) ใช้ข้อสัญญาที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญาเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการ

(2) ห้ามใช้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด และเพื่อประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาจะให้ผู้ประกอบธุรกิจจัดทำสัญญาตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดก็ได้

การกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา 35 ตรี เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใด โดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อสัญญานั้นด้วยตามมาตรา 35 ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นไม่ใช่ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้สัญญาดังกล่าวแต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้น แล้วแต่กรณี

มาตรา 35 จัตวา เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องไม่ใช่ข้อสัญญาในตามมาตรา 35 ทวิ แล้ว ถ้าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวให้ถือว่าสัญญานั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นนั้น

มาตรา 35 เบญจ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่มีอำนาจกำหนดให้การประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินได้

ในการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงิน หลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) มีรายการและใช้ข้อความที่จำเป็น ซึ่งหากมิได้มีรายการหรือมิได้ใช้ข้อความเช่นนั้นจะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควร

(2) ห้ามใช้ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และรายละเอียดที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดการกำหนดตามวรรคหนึ่งและวรรคสอง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดโดยพระราชกฤษฎีกา

มาตรา 35 ฉ เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนดให้หลักฐานการรับเงินของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมรายการในหลักฐานการรับเงินต้องใช้ข้อความใด หรือต้องใช้ข้อความใด โดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อความนั้นด้วย หรือต้องไม่ใช่ข้อความใดตามมาตรา 35 เบญจ แล้ว ให้ตามมาตรา 35 ตรี และมาตรา 35 จัตวา มาใช้บังคับแก่หลักฐานการรับเงินดังกล่าวโดยอนุโลม

มาตรา 35 สัตต ในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจขายสินค้าหรือให้บริการโดยให้คำมั่นว่าจะทำสัญญารับประกันให้ไว้แก่ผู้บริโภค สัญญาดังกล่าวต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อของผู้

ประกอบธุรกิจหรือผู้แทน และต้องส่งมอบสัญญาฉบับแก่ผู้บริโภคร่วมกับการส่งมอบสินค้าหรือให้บริการ ถ้าสัญญาตามวรรคหนึ่งทำเป็นภาษาต่างประเทศต้องมีคำแปลภาษาไทยกำกับไว้ด้วย

มาตรา 35 อัญญา ผู้ประกอบธุรกิจมีหน้าที่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญา และแบบถูกต้องตามมาตรา 35 ทวิ หรือส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้อง ตามมาตรา 35 เบญจ ให้แก่ผู้บริโภครายในระยะเวลาที่เป็นทางปฏิบัติตามปกติสำหรับการประกอบ ธุรกิจประเภทนั้น ๆ หรือภายในระยะเวลาที่คณะกรรมการว่าด้วยสัญญากำหนด โดยประกาศใน ราชกิจจานุเบกษาสุดแต่ระยะเวลาเวลาใดจะถึงก่อน

มาตรา 35 นว ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน ของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้ คณะกรรมการว่าด้วยสัญญาให้ความเห็นในแบบสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินนั้นก่อนได้ ใน กรณีนี้ให้นำมาตรา 29 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ส่วนที่ 4 การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น

มาตรา 36 เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการอาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ ถ้าผู้ประกอบ ธุรกิจไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร คณะกรรมการจะจัดให้มีการพิสูจน์โดยผู้ประกอบธุรกิจเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ ถ้าผลจากการ ทดสอบหรือพิสูจน์ปรากฏว่าสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค และกรณีไม่อาจป้องกัน อันตรายที่จะเกิดจากสินค้านั้นได้โดยการกำหนดคลาดตามมาตรา 30 หรือตามกฎหมายอื่น ให้ คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้น และถ้าเห็นสมควรจะสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจ เปลี่ยนแปลงสินค้านั้นภายใต้เงื่อนไขตามที่คณะกรรมการกำหนดก็ได้ ในกรณีที่สินค้านั้นไม่ สามารถเปลี่ยนแปลงได้หรือเป็น ที่สงสัยว่าผู้ประกอบธุรกิจจะเก็บสินค้านั้นไว้เพื่อขายต่อไป คณะกรรมการมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจทำลายหรือจะจัดให้มีการทำลายโดยผู้ประกอบธุรกิจ เป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน ถ้าคณะกรรมการมีเหตุที่น่าเชื่อว่าสินค้าใดอาจ เป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้คณะกรรมการมีอำนาจสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะ ได้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองการสั่งห้ามขายสินค้าตามวรรคสอง และวรรคสาม ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 39 ในกรณีที่คณะกรรมการเห็นสมควรเข้าดำเนินคดีเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิ ของผู้บริโภค หรือเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริโภคที่ถูกละเมิดสิทธิ ซึ่งคณะกรรมการเห็นว่า การ ดำเนินคดีนั้นจะเป็นประโยชน์แก่ผู้บริโภคเป็นส่วนรวม คณะกรรมการมีอำนาจแต่งตั้งพนักงาน อัยการ โดยความเห็นชอบของอธิบดีกรมอัยการ หรือข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครอง

ผู้บริโภคมิควมคิไม่ค้ำก่าปริณญัตริทางนิติศาสตร้ เป็นเจ้าหน้าทึค้คุมครองผู้บริโภคเพื่อใหมีหน้าทึค้ำเนินคคิแพ่งและคคิอาญาแก่ผู้กระทํการละเมคสิทธิของผู้บริโภคในศาล และเมือคณครมการ ได้แจ้งไปย้งกระทรวงยุติธรรมเพื่อแจ้งให้ศาลทราบแล้ว ให้เจ้าหน้าทึค้คุมครองผู้บริโภคมีอํานาจค้ำเนินคคิตามทึคณครมการมอบหมายได้

ในการค้ำเนินคคิในศาล ให้เจ้าหน้าทึค้คุมครองผู้บริโภคมีอํานาจฟ้องเรียททรัพย์สินหรือค้ำเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้ค้ด้วย และในการนี้ให้ได้รับยกเว้นค้ำฤชาธรรมเนียมท้่งปวง

มาตรา 40 สมากมคคิมีวัตถุประสงค์ในการค้คุมครองผู้บริโภคหรือต้อตํานการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้ำ และข้อบ้งค้บของสมากมด้กกล่าว ในส่วนทึเกี่ยวกับคณครมการสมากม และวิธีการค้ำเนินการของสมากมเป็นไปตามเงื่อนไขทึคําหนดในกฎกระทรวง สมากมนั้นอาจยื่นค้ำขอให้คณครมการรับรองเพื่อใหสมากมนั้นมีสิทธิและอํานาจฟ้องตามมาตรา 41 ได้

การยื่นค้ำขอตามวรรคหนึ่ง ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการทึคําหนดในกฎกระทรวง

การรับรองสมากมตามวรรคหนึ่ง ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 41 ในการค้ำเนินคคิทึเกี่ยวกับการละเมคสิทธิของผู้บริโภคให้สมากมทึคณครมการรับรองตามมาตรา 40 มีสิทธิในการฟ้องคคิแพ่ง คคิอาญา หรือค้ำเนินกระบวนพิจารณาใด ๆ ในคคิเพื่อค้คุมครองผู้บริโภคได้ และให้มีอํานาจฟ้องเรียค้ำเสียหายแทนสมาชิกของสมากมได้ ถ้ามิหนังสือมอบหมายให้เรียค้ำเสียหายแทนจากสมาชิกของสมากม

ในการค้ำเนินคคิตามวรรคหนึ่ง มิให้สมากมถอนฟ้อง เว้นแต่ศาลจะอนุญาตเมือศาลเห็นว่าการถอนฟ้องนั้นไม่เป็นผลเสี่ยต้อการค้คุมครองผู้บริโภคเป็นส่วนรวมสำหรับคคิแพ่งเกี่ยวกับการเรียค้ำเสียหายแทนสมาชิกของสมากม การถอนฟ้องหรือการพิพากษาในกรณีทึค้ความตกลงหรือประนีประนอมยอมความกัน จะต้อมีหนังสือแสดงความยินยอมของสมาชิกผู้มอบหมายให้เรียค้ำเสียหายแทนมาแสดงต้อศาลค้ด้วย

มาตรา 42 นอกจากต้อปฏิบัติตามบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพานิชย์และกฎหมายอื่นแล้ว สมากมทึคณครมการรับรองตามมาตรา 40ต้อปฏิบัติตามระเบียบทึคณครมการคําหนด

เมือปรากฏว่าสมากมทึคณครมการรับรองตามมาตรา 40 สมากมคคิไม่ปฏิบัติตามระเบียบทึคณครมการคําหนด หรือเมือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าสมากมนั้นค้ำเนินการเพื่อฟ้องคคิโดยมิสุจริต ให้คณครมการมีอํานาจเพิกถอนการรับรองสมากมนั้นได้

การเพิกถอนการรับรองสมาคมใดตามมาตรานี้ ให้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาในกรณีที่สมาคมซึ่งถูกเพิกถอนการรับรองตามมาตรานี้ได้ฟ้องคดีใดไว้ต่อศาลและคดีนั้นยังค้างอยู่ในการพิจารณาของศาลให้ศาลสั่งจำหน่ายคดีนั้นเสีย

หมวด 3 การอุทธรณ์

มาตรา 43 ในกรณีที่ผู้ได้รับคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามมาตรา 27 หรือมาตรา 28 วรรคสอง ไม่พอใจคำสั่งดังกล่าว ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการได้

มาตรา 44 การอุทธรณ์ตามมาตรา 43 ให้ยื่นต่อคณะกรรมการภายในสิบวันนับแต่วันที่ผู้อุทธรณ์ได้รับทราบคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง

หลักเกณฑ์และวิธีการยื่นอุทธรณ์ และวิธีพิจารณาอุทธรณ์ ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

การอุทธรณ์คำสั่งตามวรรคหนึ่ง ย่อมไม่เป็นการทุเลาการบังคับตามคำสั่งของคณะกรรมการเฉพาะเรื่อง เว้นแต่คณะกรรมการจะสั่งเป็นอย่างอื่นเป็นการชั่วคราวก่อนการวินิจฉัยอุทธรณ์ คำวินิจฉัยของคณะกรรมการให้เป็นที่สุด

หมวด 4 บทกำหนดโทษ

มาตรา 45 ผู้ใดขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำหรือไม่ส่งเอกสารหรือหลักฐานแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งปฏิบัติกรตามมาตรา 5 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 46 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องตามมาตรา 17 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งเดือน หรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 47 ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะเป็นของตนเองหรือผู้อื่น โฆษณาหรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จ หรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดเช่นนั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้กระทำความผิดตามวรรคหนึ่งกระทำความผิดซ้ำอีก ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 48 ผู้ใดโฆษณาโดยใช้ข้อความตามมาตรา 22 (3) หรือ (4) หรือข้อความตามที่กำหนดในกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 22 (5) หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 23 มาตรา 24

มาตรา 25 หรือมาตรา 26 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 49 ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาซึ่งสั่งตามมาตรา 27 หรือมาตรา 28 วรรคสอง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 50 ถ้าการกระทำตามมาตรา 47 มาตรา 48 หรือมาตรา 49 เป็นการกระทำของเจ้าของสื่อ โฆษณาหรือผู้ประกอบการ โฆษณา ผู้กระทำต้องระวางโทษเพียงกึ่งหนึ่งของโทษที่บัญญัติไว้สำหรับความผิดนั้น

มาตรา 51 ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 47 มาตรา 48 มาตรา 49 หรือมาตรา 50 เป็นความผิดต่อเนื่อง ผู้กระทำต้องระวางโทษปรับวันละไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท หรือไม่เกินสองเท่าของค่าใช้จ่ายที่ใช้สำหรับการ โฆษณานั้น ตลอดระยะเวลาที่ยังฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตาม

มาตรา 52 ผู้ใดขายสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา 30 โดยไม่มีฉลาก หรือมีฉลากแต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้อง หรือขายสินค้าที่มีฉลากที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากสั่งเลิกใช้ตามมาตรา 33 ทั้งนี้ โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าการ ไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากดังกล่าวนั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ ถ้าการกระทำตามวรรคหนึ่งเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 53 ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการว่าด้วยฉลากซึ่งสั่งตามมาตรา 33 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 54 ผู้ใดรับจ้างทำฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หรือรับจ้างติดฉลากที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมายกับสินค้า โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าฉลากดังกล่าวนั้นไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสองหมื่นบาท

มาตรา 55 ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดไม่ปฏิบัติตามกฎกระทรวงที่ออกตามมาตรา 35 ต้องระวางโทษปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

มาตรา 56 ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดขายสินค้าที่คณะกรรมการสั่งห้ามขาย เพราะสินค้านั้นอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคตามมาตรา 36 ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

ถ้าผู้ประกอบการนั้นเป็นผู้ผลิตเพื่อขาย หรือเป็นผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักร เพื่อขาย ผู้กระทำต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินห้าแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 57 ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ใดไม่ส่งมอบสัญญาที่มีข้อสัญญาหรือมีข้อสัญญาและแบบถูกต้องตามมาตรา 35 ทวิ หรือไม่ส่งมอบหลักฐานการรับเงินที่มีรายการและข้อความถูกต้อง ตามมาตรา 35 เบญจ ให้แก่ผู้บริโภคภายในระยะเวลาตามมาตรา 35 อัฐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่ เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 57 ทวิ ผู้ประกอบการธุรกิจผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรา 35 สัตต ต้องระวาง โทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 58 ผู้ใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ภายในสถานที่ประกอบธุรกิจของ ผู้ประกอบการธุรกิจและการกระทำนั้นเป็นไปเพื่อประโยชน์ของผู้ประกอบการธุรกิจ ให้สันนิษฐานว่า ผู้ประกอบการธุรกิจเป็นผู้กระทำผิดร่วมด้วยเว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนไม่สามารถคาดหมายได้ว่าบุคคล นั้นจะกระทำความผิดแม้จะใช้ความระมัดระวังตามสมควรแล้ว

มาตรา 59 ในกรณีที่ผู้กระทำความผิดซึ่งต้องรับโทษตามพระราชบัญญัตินี้เป็นนิติ บุคคล กรรมการหรือผู้จัดการหรือผู้รับผิดชอบในการดำเนินการของนิติบุคคลนั้น ต้องรับโทษ ตามที่กฎหมายกำหนดสำหรับความผิดนั้น ๆ ด้วยเว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้มีส่วนในการกระทำ ความผิดของนิติบุคคลนั้น

มาตรา 60 ผู้ใดโดยเจตนาทุจริต ใช้ จ้าง วาน ยุง หรือดำเนินการให้สมาคมที่คณะ กรรมการรับรองตามมาตรา 40 ฟ้องร้องผู้ประกอบการคนใดเป็นคดีแพ่งหรือคดีอาญาต่อศาล เพื่อ กลับแก่งผู้ประกอบการนั้นให้ได้รับความเสียหาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือ ปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 61 ผู้ใดเปิดเผยข้อเท็จจริงใดเกี่ยวกับกิจการของผู้ประกอบการอื่นเป็น ข้อเท็จจริงที่ตามปกติวิสัยของผู้ประกอบการจะพึงสงวนไว้ไม่เปิดเผย ซึ่งตนได้มาหรือล่วงรู้ เนื่องจากการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปี หรือปรับไม่เกิน หนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ เว้นแต่เป็นการเปิดเผยในการปฏิบัติราชการ หรือเพื่อประโยชน์ใน การสอบสวนหรือการพิจารณาคดี

ผู้ใดได้มาหรือล่วงรู้ข้อเท็จจริงใดจากบุคคลตามวรรคหนึ่งเนื่องในการปฏิบัติราชการ หรือการสอบสวนหรือการพิจารณาคดี แล้วเปิดเผยข้อเท็จจริงนั้นในประการที่น่าจะเสียหายแก่ ผู้หนึ่งผู้ใด ต้องระวางโทษเช่นเดียวกัน

มาตรา 62 บรรดาความผิดตามพระราชบัญญัตินี้ คณะกรรมการมีอำนาจเปรียบเทียบได้ และในการนี้ให้คณะกรรมการมีอำนาจมอบหมายให้คณะกรรมการเฉพาะเรื่องหรือคณะอนุกรรมการ พนักงานสอบสวน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ดำเนินการเปรียบเทียบได้ โดยจะกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบหรือเงื่อนไขประการใด ๆ ให้แก่ผู้ได้รับมอบหมายตามที่เห็นสมควรด้วยก็ได้

ภายใต้บังคับของบทบัญญัติตามวรรคหนึ่ง ในการสอบสวนถ้าพนักงานสอบสวนพบว่าบุคคลใดกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้และบุคคลนั้นยินยอมให้เปรียบเทียบ ให้พนักงานสอบสวนส่งเรื่องมายังคณะกรรมการหรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายให้มีอำนาจเปรียบเทียบตามวรรคหนึ่ง ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ผู้นั้นแสดงความยินยอมให้เปรียบเทียบ เมื่อผู้กระทำความผิดได้เสียค่าปรับตามที่เปรียบเทียบแล้ว ให้ถือว่าคดีเลิกกันตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชชชัย เนียรวิฑูรย์ และคณะ (พ.ศ.2539) ได้ทำการศึกษาคุณภาพจุลินทรีย์ในอาหารพร้อมบริโภคในเขตเทศบาลนครขอนแก่นใน พ.ศ.2539 โดยใช้เกณฑ์คุณภาพอาหารทางจุลชีววิทยา กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ตัวอย่างอาหารที่นำมาทดสอบไม่ได้คุณภาพตามเกณฑ์ โดยอาหาร 3 ชนิด ไม่ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของ Multiple Tube Fermentation Technique (MPN) E.coli, Total Bacteria Count, MPN Coliform และ Samonella ร้อยละ 62.6, 38.3, 17.8 และ 4.7 ตามลำดับ ซึ่งแสดงถึงอาหารพร้อมบริโภคตามสถานที่จำหน่ายต่างๆ มีการปนเปื้อนสามารถนำโรคมารัฐคนได้

พนม ทิพยชาติ (พ.ศ.2539) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการให้มาตรฐานร้านอาหารของกรมอนามัยโดยใช้แบบสำรวจร้านอาหาร (สอรร.7) กับวิธีตรวจทางห้องปฏิบัติการในพื้นที่รับผิดชอบของศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อมเขต 8 นครสวรรค์ พบว่า ร้านอาหารมาตรฐานของกรมอนามัยกับร้านที่ไม่ได้มาตรฐานมีการปนเปื้อนเชื้อแบคทีเรียใกล้เคียงกันซึ่งสูงถึงร้อยละ 89 และ 96.1 ตามลำดับ โดยเฉพาะการปนเปื้อนของภาชนะจาน ชาม ของร้านจำหน่ายอาหาร ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมด้านการสุขาภิบาลอาหารที่ไม่ถูกต้อง

พิพัฒน์ ลักขมิจรัสกุล และคณะ (พ.ศ.2544) ได้สำรวจสถานะสุขาภิบาลอาหารของร้านจำหน่ายอาหารบริเวณตลาดน้ำดำเนินสะดวกจังหวัดราชบุรี ใน พ.ศ.2543 จำนวน 60 ร้าน พบว่าผู้จำหน่ายและผู้ปรุงมีการล้างมือก่อนเตรียมอาหารทุกครั้งร้อยละ 80 ร้อยละ 36.5 เชื่อว่าการ

ใช้มือหยิบจับอาหารหรือขนมที่ปรุงเสร็จไม่ทำให้เกิดปัญหาการปนเปื้อนเพราะมือสะอาดอยู่แล้ว และเมื่อประเมินตามเกณฑ์สุขาภิบาลอาหารของร้านอาหารพบว่าถูกต้องตามเกณฑ์ร้อยละ 73

ปรีชา สุสันต์ (พ.ศ.2542) ได้ทำการศึกษาความรู้ ความคิดเห็นและการปฏิบัติของผู้ประกอบการอาหารริมบาทวิถีในจุดผ่อนผันเขตกรุงเทพมหานครต่อมาตรการสุขาภิบาลอาหาร และมาตรการกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยวิธีสัมภาษณ์และสังเกตแจ้งเจ้าหน้าที่อาหารจำนวน 507 แห่ง พบว่าผู้ประกอบการไม่ได้รับการอบรมด้านสุขาภิบาลอาหารร้อยละ 47.9 นอกจากนี้ ยังพบว่า ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ โดยมาตรฐานที่ปฏิบัติได้น้อยที่สุดคือการล้างภาชนะด้วยอ่าง 3 ตอน ขณะที่การเก็บช้อนเอาด้ามขึ้นทำได้เพียงร้อยละ 56.1 ซึ่งแสดงถึงพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง อันอาจนำมาซึ่งการปนเปื้อนของอาหารและอาจเกิดอันตรายต่อผู้บริโภคได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (Cross-section Survey Study)

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัยเป็นกลุ่มของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ในจังหวัดบุรีรัมย์ที่มีผลการปฏิบัติของร้านค้าและร้านอาหารที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคและข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร จำนวน 767 ร้าน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

2.2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างผู้ประกอบการจากทะเบียนสำรวจสถานประกอบการจำหน่ายอาหารของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบุรีรัมย์ ทั้งหมด 23 อำเภอ 237 ตำบล มีร้านค้า ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 767 ร้าน คำนวณขนาดตัวอย่างร้านค้า ร้านอาหาร ตามสูตร

$$n = N / (1 + Ne^2) :$$

N = จำนวนรวมสถานประกอบการร้านค้าร้านอาหาร

e = ความคลาดเคลื่อน กำหนด 5 %

n = ขนาดตัวอย่าง

$$n = 767 / (1 + 767 * 0.05^2) = 262 \text{ ร้าน}$$

ได้จำนวนตัวอย่างผู้ประกอบการที่ทำการศึกษาน้อยที่สุด 262 ร้าน

2.2.2 วิธีการเลือกตัวอย่าง

กำหนดสัดส่วนของตัวอย่างผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ตามอำเภอ/ตำบล จนได้จำนวนตามที่กำหนดไว้ แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ข้อมูลร้านค้า ร้านอาหาร ที่เก็บข้อมูลและส่งแบบสอบถาม แยกรายอำเภอ ในจังหวัดบุรีรัมย์

อำเภอ	จำนวนร้านค้า	จำนวนร้านค้าที่ส่ง	ร้อยละ
	เป้าหมาย	ข้อมูลกลับ	
เมือง	23	19	7.5
คูเมือง	18	18	7.1
กระสัง	20	20	7.9
นางรอง	21	21	8.3
หนองกี่	18	18	6.8
ละหานทราย	12	12	4.7
ประโคนชัย	15	15	5.9
บ้านกรวด	10	10	4.0
พุทไธสง	8	8	3.2
ลำปลายมาศ	22	22	8.4
สตึก	12	12	4.7
ปะคำ	7	7	2.8
นาโพธิ์	10	10	4.0
ห้วยราช	6	6	2.4
พลับพลาชัย	6	6	2.4
หนองหงส์	25	25	9.9
โนนสุวรรณ	5	5	2.0
ชำนิ	6	6	2.4
บ้านใหม่ไชยพจน์	4	4	1.6
โนนดินแดง	9	9	3.6
บ้านด่าน	4	4	1.6
เฉลิมพระเกียรติ	5	2	.8
แคนดง	5	3	1.2
รวม	262	262	100

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจัดทำขึ้นจากทบทวน แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหาร จัดการ การสุขาภิบาลอาหาร มาตรฐานทางด้านสุขาภิบาลอาหาร สถานการณ์สุขาภิบาลอาหาร และ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร จำนวน 8 ข้อ

3.1.2 แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน **คู่มือของผู้บริโภค** ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย จำนวน 9 ข้อ ด้านการโฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย จำนวน 4 ข้อ ด้านความปลอดภัยด้านการบริโภค จำนวน 7 ข้อ ด้านกฎหมาย และ ไรศภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร จำนวน 10 ข้อ รวมทั้งหมด 30 ข้อ

การประเมินความรู้มีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ถูกต้อง

0.5 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ

0 คะแนน หมายถึง ไม่ถูกต้อง

การจัดระดับของความรู้โดยพิจารณาจาก

คะแนนรวมของความรู้ที่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนข้อทั้งหมด = ปาน

กลาง

คะแนนรวมของความรู้ที่มากกว่าร้อยละ 75 ของจำนวนข้อทั้งหมด = ดี

3.1.3 แบบประเมินทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน **คู่มือของผู้บริโภค** ของผู้ประกอบการร้านค้า จำนวน 20 ข้อ

การประเมินทัศนคติมีเกณฑ์ในการให้คะแนน สำหรับข้อความทางบวก ดังนี้

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การจัดระดับทัศนคติพิจารณาจาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.6 – 4.59 = เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.6 ขึ้นไป = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.1.4 แบบประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดการสุขาภิบาลอาหารสำหรับ

ร้านอาหาร จำนวน 15 ข้อ

การประเมินผลการปฏิบัติมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

0 คะแนน หมายถึง ไม่ผ่าน

1 คะแนน หมายถึง ผ่าน

การคิดคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติเป็นค่าเฉลี่ยรวม และค่าเฉลี่ยราย

ข้อ

3.2 คุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ความตรงของเครื่องมือ

1) นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไข

2) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านทำการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3) ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

3.2.2 ความเที่ยงของเครื่องมือ

1) นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วไปส่วนของแบบประเมินความรู้และทัศนคติไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหารในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 ราย

2) วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของการวัด (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of alpha) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินความรู้และทัศนคติ เท่ากับ 0.863 และ 0.819

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การทดสอบแบบประเมินความรู้และทัศนคติ

ผู้วิจัยขอความร่วมมือทางสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

ส่งเสริมสุขภาพตำบล และหัวหน้าสถานีอนามัยทุกแห่งในเขตจังหวัดบุรีรัมย์ ได้ช่วยแจกแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล และแบบประเมินความรู้และทัศนคติ ให้กับร้านค้าที่เปิดจำหน่ายอาหารด้วยและยังไม่ผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดมาตรฐานงานสุขาภิบาลอาหาร

4.2 การตรวจสอบสภาพร้านอาหารและการปฏิบัติในการให้บริการผู้บริโภค

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หรือ หัวหน้าสถานีอนามัย ทำการประเมินผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ที่ได้ทดสอบแบบประเมินความรู้และทัศนคติไว้ ตามแบบประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร

4.3 ช่วงเวลาทำการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ระหว่างวันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2553

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 พรรณนาลักษณะส่วนบุคคล ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.2 พรรณนาระดับความถูกต้องของความรู้ และระดับทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยโดยรวม ค่าเฉลี่ยรวมรายด้าน และค่าเฉลี่ยรายข้อ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.3 พรรณนาระดับการผ่านเกณฑ์ของผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร ด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยโดยรวม และค่าเฉลี่ยรายข้อ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5.4 หาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ระดับความรู้ ระดับทัศนคติ และระดับผลการปฏิบัติ ด้วยการทดสอบไคสแควร์ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ นำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร
2. ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร
3. ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร
4. ผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร
5. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหารที่ศึกษามีจำนวนทั้งหมด 262 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร แสดงดังตารางที่ 4.1 พบว่า

เพศ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง 235 คน เท่ากับร้อยละ 89.7 และเป็นเพศชาย 27 คน เท่ากับร้อยละ 10.3

อายุ ผู้ประกอบการอายุ 40-49 ปี มีสัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 48.1 รองลงมาอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 25.6 อายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 20.7 นอกนั้นอายุต่ำกว่า 30 ปี อายุเฉลี่ยเท่ากับ 45 ปี ต่ำสุด 28 ปี สูงสุด 65 ปี

การศึกษาสูงสุด จบระดับประถมศึกษา มีสัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 45.4 รองลงมาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 32.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 14.9 นอกนั้นอนุปริญญาขึ้นไป

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	27	10.3
หญิง	235	89.7
อายุ (ปี)		
ต่ำกว่า 30	15	2.7
30 – 39	67	25.6
40 – 49	126	48.1
50 ปีขึ้นไป	54	20.7
อายุเฉลี่ย = 45 ปี อายุต่ำสุด 28 ปี อายุสูงสุด 65 ปี		
ระดับการศึกษา		
ประถม	119	45.4
มัธยมต้น	86	32.8
มัธยมปลาย	39	14.9
อนุปริญญาขึ้นไป	18	6.9
สถานภาพสมรส		
คู่	257	98.1
หม้าย/หย่า/แยก	5	1.9
ระยะเวลาเปิดดำเนินการร้านค้า ร้านอาหาร		
3 ปี	24	9.2
5 ปี	61	23.3
10 ปี	72	27.5
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	105	40.1
รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	23	8.8
5,000 – 9,999 บาท	228	87.0
มากกว่า 10,000 บาทขึ้นไป	11	4.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
การเข้ารับการอบรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจากเจ้าหน้าที่		
3 เดือนต่อครั้ง	35	13.4
6 เดือนต่อครั้ง	18	6.9
1 ปีต่อครั้ง	193	73.7
ความถี่ของการได้รับท้อเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่อง		
การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค		
ทุก 2 สัปดาห์	86	32.8
1 เดือนต่อครั้ง	154	58.8
ไม่เคยได้รับสื่อหรือเอกสารเลย	22	8.4

สถานภาพสมรส ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ เท่ากับร้อยละ 98.1
ระยะเวลาเปิดดำเนินการร้านค้า ร้านอาหาร ผู้ประกอบการที่เปิดนาน 10 ปีขึ้นไปมี
สัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 40.1 รองลงมา 10 ปี และ 5 ปี เท่ากับร้อยละ 27.5 และ 23.3 นอกนั้น
นาน 3 ปี

รายได้ต่อเดือน ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เท่ากับร้อย
ละ 87.0 นอกนั้น น้อยกว่า 5,000 บาท และมากกว่า 10,000 บาท

การเข้ารับการอบรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจากเจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการ
ส่วนใหญ่เข้ารับการอบรมปีละครั้ง เท่ากับร้อยละ 73.7 นอกนั้น 3 เดือนต่อครั้ง และ 6 เดือนต่อครั้ง
เท่ากับร้อยละ 13.4 และ 6.9 สัดส่วนที่ไม่เคยเข้ารับการอบรมเท่ากับร้อยละ 6.1

ความถี่ของการได้รับท้อเอกสารเผยแพร่ความรู้เรื่องการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค
ผู้ประกอบการที่ได้รับสื่อเอกสารเผยแพร่ความรู้ เดือนละครั้งมีสัดส่วนสูงสุดเท่ากับร้อยละ 58.8
รองลงมาได้รับทุก 2 สัปดาห์ ร้อยละ 32.8 สัดส่วนที่ไม่เคยได้รับสื่อหรือเอกสารเลยเท่ากับร้อยละ
8.4

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร จำนวนร้านอาหาร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย จำนวน 9 ข้อ ด้านการโฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย จำนวน 4 ข้อ ด้านความปลอดภัยด้านการบริโภค จำนวน 7 ข้อ ด้านกฎหมาย และ โรคภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร จำนวน 10 ข้อ รวมทั้งหมด 30 ข้อ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหารทั้ง 30 ข้อ โดยภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.2 พบว่า

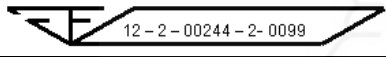

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้โดยภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับดี เท่ากับร้อยละ 88.1 ระดับปานกลาง เท่ากับร้อยละ 11.9 ค่าเฉลี่ยรวมของความรู้ที่ตอบถูกต้อง เท่ากับ 25.53

ตารางที่ 4.2 ระดับความรู้ที่ถูกต้องโดยภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ระดับคะแนนความรู้ที่ถูกต้อง	จำนวน	ร้อยละ
ระดับดี ค่าเฉลี่ยมากกว่า ร้อยละ 22.5	231	88.1
ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า ร้อยละ 22.5	31	11.9
ค่าเฉลี่ยรวม = 25.53 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.9819 ค่าสุด 21 คะแนน สูงสุด 29 คะแนน		

2.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย เป็นรายชื่อจำนวน 9 ข้อ แสดงดังตารางที่ 4.3 พบว่า

ตารางที่ 4.3 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย

ความรู้ด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	จำนวนที่ตอบถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ฉลากอาหาร คือ รูป รอยประดิษฐ์ เครื่องหมาย หรือข้อความใดๆ ที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับอาหาร อาจแสดงข้อความภาษาไทย หรือ มีภาษาต่างประเทศด้วยก็ได้ อยู่ในสภาพเรียบร้อย อ่าน ได้ชัดเจน	245	93.5
2. ฉลากอาหารที่ถูกต้อง มีส่วนประกอบสำคัญคือ ชื่ออาหาร เครื่องหมาย อย.และเลขสารบบ ชื่อและที่ตั้งผู้ผลิต ปริมาณสุทธิ ส่วนประกอบที่สำคัญ วันเดือนและปีที่ผลิต/วันเดือนปีที่หมดอายุ	252	96.2
3. การอ่านฉลาก จะทำให้ผู้บริโภคได้ใช้ผลิตภัณฑ์ อย่างถูกต้องและมีความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์	262	100
 4. เครื่องหมาย อย. และเลขสารบบแบบใหม่จะมีอยู่ 13 หลัก หากพบในรูปแบบอื่น ถือว่าเป็นอาหารที่ไม่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องหรือเป็นอาหารเก่าเก็บมาก	138	52.7
1. Mfd. 10/3/49 เป็นเครื่องหมาย แสดง วัน/เดือน/ปี ที่ผลิตอาหารหรือยา	214	81.7
6. Exp. 31 /7/49 เป็นเครื่องหมาย แสดง วัน/เดือน/ปี ที่หมดอายุของอาหารหรือยา	233	88.9
 7. เป็นฉลากวัตถุมีพิษ จะมีรูปหัวกะโหลกไขว้สีดำบนพื้นขาว และมีคำเตือนว่า วัตถุมีพิษ ห้ามรับประทาน	262	100
8. เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ เป็น เครื่องสำอาง ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอันตรายกับผู้บริโภค เนื่องจากพิษภัยหรืออันตรายของเคมีภัณฑ์ที่เป็นส่วนผสม การกำกับดูแลจึงเข้มงวดที่สุด ด้วยการให้ต้องมาขึ้นทะเบียนตำรับจึงจะผลิตหรือนำเข้ามาจำหน่ายได้	152	58.0
9. ฉลากเครื่องสำอาง ที่ถูกต้องประกอบด้วย ชื่อยี่ห้อ , เลขทะเบียน, วัน/เดือน/ปี ที่ผลิต/ หมดอายุ ส่วนประกอบต่างๆ และ ชื่อสถานที่ผลิต	245	93.5

ผู้ประกอบการตอบถูกต้องในข้อ 4 ลักษณะเครื่องหมาย อย. แบบใหม่ และข้อ 8 ข้อปฏิบัติสำหรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ ได้ต่ำกว่าร้อยละ 60 สำหรับข้ออื่น ๆ ตอบถูกต้องได้มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

2.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านการโฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย จำนวน 4 ข้อ แสดงดังตารางที่ 4.4 พบว่า

ผู้ประกอบการตอบถูกต้องในข้อ 4 การดูยาหมดอายุ ได้ต่ำกว่าร้อยละ 60 สำหรับข้ออื่น ๆ ตอบถูกต้องได้มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.4 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านการโฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย

ความรู้ด้านการ โฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย	จำนวนที่ตอบถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพ ที่มีสรรพคุณโอ้อวดเกินจริงหรือเป็นการหลอกลวงมีโทษตามกฎหมาย จำคุกไม่เกิน 3 ปี และปรับไม่เกิน 5 หมื่น	235	89.7
2. “ยาสมุนไพร..... นี้สามารถรักษาโรคมะเร็งได้ทุกชนิด” เป็นการโฆษณา ยาสมุนไพรที่โอ้อวดสรรพคุณเกินจริง และเป็นเท็จ มีโทษความผิดตามกฎหมาย	262	100
3. ยาชุด คือ ยาหลายๆ ชนิดที่จ่ายเป็นชุด มักมีการตั้งชื่อหรือโฆษณาโอ้อวดเกินจริง เป็นยาที่ห้ามนำมาจำหน่ายในร้านค้า ร้านชำ โฆษณาของการขายยาชุด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 5 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	222	84.7
4. การดูยาหมดอายุหากไม่มีการกำหนดวันหมดอายุไว้บนฉลากยา และไม่ สามารถสังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงได้ให้ดูวันที่ผลิตยาหากผลิตเกิน 5 ปี ให้ถือว่าเป็นยาเสื่อมคุณภาพ	153	58.4

2.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านความปลอดภัยด้านการบริโภค จำนวน 7 ข้อ แสดงดังตารางที่ 4.5 พบว่า

ผู้ประกอบการตอบถูกต้องทั้ง 7 ข้อ ได้มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.5 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านความปลอดภัยด้านการบริโภค

ความรู้ด้านความปลอดภัยด้านการบริโภค	จำนวนที่ตอบถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การจำหน่ายนมเด็กที่แบ่งบรรจุขาย อาจพบการปนเปื้อนสารเชื้อราอัลฟา ท็อกซิน อาจเป็นสาเหตุของโรคอุจจาระร่วง อาหารเป็นพิษ และโรคตับอักเสบ	230	87.8
2. กระดาษหนังสือพิมพ์ไม่เหมาะที่จะนำมาใส่อาหารเพราะมีสารตะกั่ว ในหมึกพิมพ์ และอาจละลายปนเปื้อนติดมากับอาหารที่บรรจุได้ เป็นสาเหตุของโรคมะเร็ง	245	93.5
 3. สัญลักษณ์ “ร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย มอบสำหรับ ร้านจำหน่ายอาหาร ที่ดำเนินกิจกรรมสุขาภิบาลอาหารผ่านเกณฑ์ ทั้งหมด 15 ข้อ	240	91.6
 4. สัญลักษณ์ “อาหารปลอดภัย” เป็นการรับรองความปลอดภัยการปนเปื้อนของอาหารจากสารเคมีต่างๆ เช่น สารบอแรกซ์ สารฟอร์มาลินสารฟอกขาวสารกันรา เชื้อแบคทีเรีย สารเร่งเนื้อแดง สารเคมีตกค้างภาคเกษตรกรรม เป็นต้น	223	85.1
5. ร้านจำหน่ายอาหาร สถานที่เตรียม –ปรุงอาหาร การเก็บรักษา และล้างภาชนะต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. เพื่อป้องกันการปนเปื้อนเชื้อโรค	244	93.1
6. น้ำแข็งที่ใช้บริโภค หากมีถังเก็บน้ำแข็งสามารถนำอาหารสดต่าง ๆ หรือเครื่องดื่มน้ำแช่รวมไว้ได้ เป็นการประหยัดและใช้ประโยชน์จากถังแช่ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด	249	95
7. ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาด ก่อนเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่ายอาหารทุกครั้ง และใช้อุปกรณ์ในการหยิบอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด	262	100

2.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านกฎหมาย และโรคภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร จำนวน 10 ข้อ แสดงดังตารางที่ 4.6 พบว่า

ผู้ประกอบการตอบถูกต้องทั้ง 10 ข้อ ได้มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ตารางที่ 4.6 จำนวน และร้อยละของความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านกฎหมาย และโรคภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร

ความรู้ด้านกฎหมายและโรคภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร	จำนวนที่ตอบถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ
1. ห้ามจำหน่ายสุราและยาสูบให้แก่เด็กอายุต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์ หากฝ่าฝืนมีบทลงโทษจำคุก 3 เดือน ปรับไม่เกิน 3 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ	244	93.1
2. ระยะเวลาในการจำหน่ายสุรา ผู้ได้รับอนุญาตขายสุราประเภทขายปลีก(ประเภท 3 และ 4) ขายสุราเฉพาะตั้งแต่เวลา 11.00 น. ถึง 14.00 น. และตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึงเวลา 24.00 น. หากละเลยมีโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกิน 4 พันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ	216	82.4
3. โรคที่เกิดจากอาหารไม่สะอาดหรือปนเปื้อนเชื้อโรค คือ โรคอุจจาระร่วงอย่างแรง โรคบิด หรือเชื้อพยาธิ	249	95
4. อาหารกระป๋อง ที่มีรูปลักษณะโป่งพอง บวม อาจเกิดจากปฏิกิริยาเชื้อโรคและสารเคมีในกระป๋อง หากนำมารับประทาน อาจเกิดอาการเป็นพิษ จากเชื้อโรคได้	251	95.8
5. การบริโภคอาหารที่มีกรดซาลิซิลิก(สารกันรา) จะทำให้เกิดการอาเจียน หูอื้อ มีไข้ และอาจถึงตายได้ อาหารที่มักเจือปนสารกันรา มักจะเป็นอาหารหมักดอง เช่น ผัก ผลไม้ดอง	215	82.1
6. การบริโภคอาหารที่มีสารฆ่าแมลงตกค้าง จะทำให้เกิดอาการ วิงเวียน คลื่นไส้ อาเจียน หายใจขัด และอาจรุนแรงถึงขั้นหัวใจอาจหยุดเต้น หรือหากได้รับปริมาณไม่มาก ก็จะสะสมในร่างกายทำให้เกิดโรคมะเร็งได้	242	92.4
7. สารฟอรัมาลินหรือน้ำยาแดงศพ หากรับประทาน เกินขนาดจะทำให้เกิดอาการปวดท้องรุนแรง อาเจียน ท้องเดิน หมดสติ และอาจเสียชีวิตได้ ก่อนเลือกซื้ออาหารสดให้สดมกลิ่น ต้องไม่มีกลิ่นฉุนแสบจมูก และสังเกตผักสดที่ถูกแสงแดดและลมตลอดทั้งวันแต่ไม่เหี่ยว หรือเนื้อสัตว์มีสีเข้มและสดผิดปกติทั้งที่ไม่ได้แช่เย็น	223	85.1

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความรู้ด้านกฎหมายและโรคภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร	จำนวนที่ตอบถูกต้อง	
	จำนวน	ร้อยละ
8. การบริโภคอาหารที่ใช้น้ำมันผ่านการทอดอาหารซ้ำหลายครั้ง จะเสี่ยงต่อการก่อให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดและหัวใจ และมะเร็ง	237	90.5
9. อาหารที่พบการปนเปื้อนของ อัลฟลาทอกซิน มักจะเครื่องปรุงรสอาหาร ได้แก่ พริกชี้ฟ้า พริกชี้ฟ้า พริกไทย กระเทียม หอมแดง น้ำพริกเผา เป็นสารก่อมะเร็งที่ร้ายแรงที่สุด นอกจากนั้นการบริโภคอาหารที่มีการปนเปื้อน อัลฟลาทอกซินในปริมาณสูง จะทำให้อาเจียน ท้องเดิน	231	88.2
10. สีสังเคราะห์อาหาร ไม่ควรนำมาผสมปรุงในอาหาร เพราะอาจเป็นสาเหตุโรคมะเร็งวิธีการหลีกเลี่ยงสีสังเคราะห์ โดยการเลือกสีที่มีลักษณะใกล้เคียงกับธรรมชาติ สีไม่ฉูดฉาดหรือเข้มเกินความเป็นจริง	262	100

ส่วนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหารทั้ง 20 ข้อ โดยภาพรวม แสดงดังตารางที่ 4.7 พบว่า

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทักษะโดยภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับเห็นด้วย เท่ากับร้อยละ 80.5 ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับร้อยละ 19.5 ค่าเฉลี่ยรวมของทักษะ เท่ากับ 4.17 คือ มีทักษะอยู่ในระดับเห็นด้วย

ตารางที่ 4.7 ระดับทัศนคติที่ถูกต้อง โดยภาพรวมเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ระดับคะแนนทัศนคติ	จำนวน	ร้อยละ
ระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.6 – 4.59	211	80.5
ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.59	51	19.5
ค่าเฉลี่ยรวม = 4.179 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .339 ต่ำสุด 3.6 สูงสุด 4.9		

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย เป็นรายชื่อจำนวน 20 ข้อ แสดงดังตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ประกอบการมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยทุกข้อเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ยกเว้น ข้อ 10 การใช้เชิงและมิด ซึ่งผู้ประกอบการไม่เห็นด้วยกับการใช้กับอาหารดิบและอาหารสุกร่วมกัน

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยของทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	ค่าเฉลี่ย	SD
1. ร้านค้า/ร้านอาหาร ควรปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน แม้ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย เพื่อปรับปรุงตามเกณฑ์ข้อกำหนด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อกิจการร้านค้า ร้านอาหารในระยะยาวของตนเองและความปลอดภัยของผู้บริโภค	4.36	.5282
2. ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ควรศึกษาเกณฑ์ข้อบังคับ หรือ กฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภค และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด	4.32	.4690
3. การป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสะอาดของร้านจำหน่ายอาหาร ช่วยป้องกันโรคติดต่อ เช่น อูจจาระร่วง ไทฟอยด์ โรคบิด	4.30	.4841
4. การวางอาหารจำหน่ายและภาชนะต่าง ๆ ต้องวางบนที่สูงอย่างน้อย 60 ซม. จะช่วยให้อาหารและภาชนะมีความสะอาดปราศจากการปนเปื้อน	4.29	.4564

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน	ค่าเฉลี่ย	SD
ผู้ปกครองผู้บริโภครวม		
5. การเตรียมและปรุงอาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. ช่วยลดการปนเปื้อนของเชื้อโรคและสิ่งปนื้อก	4.37	.4837
6. การมีตู้กระจกสำหรับใส่อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วมีความสำคัญต่อความสะอาดของอาหารจากฝุ่นละอองและสัตว์นำโรคต่างๆ	4.29	.4581
7. น้ำแข็งที่ใส่บริโภคไม่ควรแช่ ผัก น้ำขวด กระป๋องเบียร์หรือน้ำอัดลม หรือสิ่งของอย่างอื่น ไว้ในถังน้ำแข็ง เพราะจะทำให้เกิดการปนเปื้อนเชื้อโรคและสารเคมี เป็นอันตรายต่อสุขภาพได้	4.33	.4745
8. การวางซ้อนส้อม ตะเกียบ จำเป็นต้องวางตั้งเอาด้ามขึ้น เพื่อป้องกันการปนเปื้อนฝุ่นและเชื้อโรคได้ ภาชนะอื่น ๆ ควรมีฝาขาวปิดคลุมไว้	4.25	.5302
9. การล้างภาชนะ จานชาม หลังจากล้างด้วยน้ำยาแล้วควรล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง เพื่อให้ปราศจากสารเคมีต่างๆ ในน้ำยาล้างถ้วยชาม	4.40	.4909
10. สามารถใช้เขียงและมิดที่ใช้กับอาหารดิบและอาหารสุกร่วมกันได้ โดยไม่ต้องแยกเขียงอาหาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปรุงอาหาร	1.90	.3535
11. ควรใช้ช้อนกลางที่ใช้ชิมอาหารปรุงกับช้อนตักอาหารจำหน่าย ต้องใช้แยกจากกันต่างหากเพื่อป้องกันโรคติดต่อเช่น โรคไวรัสตับอักเสบบี โรคไข้หวัดใหญ่ 2009	4.24	.5042
12. การล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่ ก่อนปรุงอาหารและภายหลังเข้าห้องส้วม เป็นสิ่งที่จำเป็นในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงและโรคติดเชื้อผ่านทางเดินอาหาร	4.36	.4816
13. ในขณะที่เตรียมหรือปรุงอาหารจำหน่าย หากเกิดอาการไอหรือจามต้องใช้ผ้าปิดปากและจุมทุกครั้งที่ เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อโรค	4.31	.4645
14. การผูกผ้ากันเปื้อนสีขาว สวมหมวกคลุมผมขณะเตรียมปรุง และขายอาหารเป็นสิ่งจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างขี้	4.22	.4451
15. การจำหน่ายและใช้เครื่องปรุงอาหารและผลิตภัณฑ์บริโภค ที่ไม่มีเครื่องหมาย หรือเลขทะเบียน จะเสี่ยงอย่างมากต่อสุขภาพร่างกาย	4.27	.4453
16. ร้านค้า ร้านอาหารต้องปฏิบัติให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานข้อกำหนด ถึงจะอนุญาตให้ดำเนินการได้	4.08	.7191
17. ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ อาหารจำหน่าย ควรล้างมือทุกครั้งก่อนปรุงหรือตักอาหารจำหน่าย เพื่อป้องกันโรคอุจจาระร่วง โรคบิด	4.29	.4564
18. ความสะอาดของสถานที่เตรียม ปรุง และจำหน่ายอาหาร มีความสำคัญต่อความสะอาดของอาหารและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้บริโภค	4.30	.4614

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน ผู้ประกอบธุรกิจ	ค่าเฉลี่ย	SD
19. อาหารและเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุปิดสนิทต้องมีเครื่องหมาย อย. ถึงจะนำมา ใช้ปรุงอาหารหรือจำหน่ายในร้านค้าได้ตามกฎหมาย	4.31	.4645
20. การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านค้าร้านอาหาร มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อ ผู้ประกอบการและผู้บริโภค ส่งเสริมสุขภาวะด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน	4.31	.4645

ส่วนที่ 4 ผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร ของ ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

4.1 ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร
สำหรับร้านอาหาร ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร จำนวน 15 ข้อ แสดงดังตารางที่ 4.9 พบว่า
ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์โดยภาพรวมตาม
ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหารอยู่ในระดับดี เท่ากับร้อยละ 96.2 ระดับปาน
กลางเท่ากับร้อยละ 3.8 ค่าเฉลี่ยรวมของผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์ เท่ากับ 14.42

ตารางที่ 4.9 ระดับผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์ตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับ
ร้านอาหารของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ระดับคะแนนผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปานกลาง คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 80 (ผ่านเกณฑ์ไม่เกิน 12 ข้อ)	10	3.8
ระดับดี คะแนนตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป (ผ่านเกณฑ์ตั้งแต่ 12 ข้อขึ้นไป)	252	96.2
ค่าเฉลี่ยรวม = 14.4275 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = .8353 ต่ำสุด 11 คะแนน สูงสุด 15 คะแนน		

4.2 ผลการวิเคราะห์การประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร สำหรับร้านอาหาร ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร เป็นรายชื่อ แสดงดังตารางที่ 4.10 พบว่า
ผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร ที่ผ่าน
เกณฑ์ร้อยละ 100 มีจำนวน 11 ข้อ และผ่านเกณฑ์ต่ำกว่าร้อยละ 90 มีจำนวน 4 ข้อ คือ
ข้อ 8 การแยกใช้เชิงและมิดกับอาหารดิบ อาหารสุก และผัก ผลไม้
ข้อ 13 การกำจัดมูลฝอย และน้ำเสีย อย่างถูกต้องหลักสุขาภิบาล
ข้อ 11 ห้องสวมสะอาดมีอ่างล้างหน้าและสบู่ใช้
ข้อ 12 ผู้สัมผัสอาหาร ผู้ปรุงอาหาร ต้องสวมเสื้อผ้าและอุปกรณ์ตามข้อกำหนด

ตารางที่ 4.10 จำนวน และร้อยละ ของการประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาล
 อาหารสำหรับร้านอาหาร ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

มาตรฐานข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร	ผลการประเมิน	
	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. สถานที่รับประทานอาหารเตรียม-ปรุง-ประกอบอาหาร ต้องสะอาดเป็นระเบียบ และจัดเป็นสัดส่วน	262 (100)	
2. ไม่เตรียมปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้า หรือในห้องน้ำ ห้องส้วม และต้องเตรียมปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.	262 (100)	
3. ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของอาหารทางราชการ เช่น เลขสารบบอาหาร เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม (มอก.)	262 (100)	
4. อาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุง หรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่างๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบ เก็บในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5 องศาเซลเซียส	262 (100)	
5. อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิด วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.	262 (100)	
6. น้ำแข็งที่ให้บริการต้องสะอาดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด ใช้อุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับจับหรือตักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอย่างอื่นแช่รวมไว้	262 (100)	

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

มาตรฐานข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร	ผลการประเมิน	
	ผ่านเกณฑ์	ไม่ผ่านเกณฑ์
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
6. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด ใช้อุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับหยิบหรือตักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอย่างอื่นแฉะรวมไว้	262 (100)	
7. ล้างภาชนะด้วยน้ำล้างภาชนะแล้วล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะ ต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.	262 (100)	
8. เหยียงและมิด ต้องมีสภาพดีแยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบ และผัก ผลไม้	228 (87.0)	34 (13.0)
9. ซ้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะโปร่งสะอาดและมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.	262 (100)	
10. มูลฝอย และน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล	214 (81.7)	48 (18.3)
11. ห้องล้างมือสำหรับผู้บริโภคและผู้สัมผัสอาหารต้องสะอาด มีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา	227 (86.6)	35 (13.4)
12. ผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม	229 (87.4)	33 (12.6)
13. ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่ายอาหารทุกครั้ง ใช้อุปกรณ์ในการหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด	262 (100)	
14. ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิด หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร	262 (100)	
15. ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภค โดยมิน้ำและอาหารเป็นสื่อ ให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด	262 (100)	

ส่วนที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติ
ตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการ
ร้านค้า ร้านอาหาร

5.1 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับ ความรู้ ทักษะ
และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า
ร้านอาหาร แสดงดังตารางที่ 4.11 พบว่า

การศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้อัน ($\chi^2 = 12.633$, df 3, p = .006) และ
ทักษะ ($\chi^2 = 15.637$, df 3, p = .001) เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงาน
คุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความ
เชื่อมั่นร้อยละ 95

ระยะเวลาเปิดดำเนินการมีความสัมพันธ์กับทักษะ ($\chi^2 = 8.736$, df 3,
p = .033) เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของ
ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.11 การทดสอบไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ
และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของ
ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ลักษณะส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	ความรู้	ทักษะ	ผลการปฏิบัติ
เพศ	χ^2	2.623	.017	1.195
	df	1	1	1
	p- value	.105	.896	.274
อายุ	χ^2	4.882	4.886	6.607
	df	4	4	4
	p- value	.300	.299	.158
ระดับการศึกษา	χ^2	12.633	15.637	2.785
	df	3	3	3
	p- value	.006*	.001*	.426

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	สถิติทดสอบ	ความรู้	ทัศนคติ	ผลการปฏิบัติ
สถานภาพสมรส	χ^2	.441	1.232	.202
	df	1	1	1
	p- value	.505	.267	.653
ระยะเวลาเปิดดำเนินการ	χ^2	5.711	8.736	1.621
	df	3	3	3
	p- value	.127	.033*	.655
รายได้ต่อเดือน	χ^2	.468	.892	1.757
	df	2	2	2
	p- value	.791	.640	.415
การเข้ารับการอบรมการดำเนินงาน คู่มือรองผู้บริหาร โภคจากเจ้าหน้าที่	χ^2	2.012	5.913	3.523
	df	3	3	3
	p- value	.570	.116	.318
ความถี่ของการได้รับเอกสารและสื่อ เผยแพร่งานคู่มือรองผู้บริหาร โภค	χ^2	5.446	.895	1.590
	df	2	2	2
	p- value	.006	.639	.452

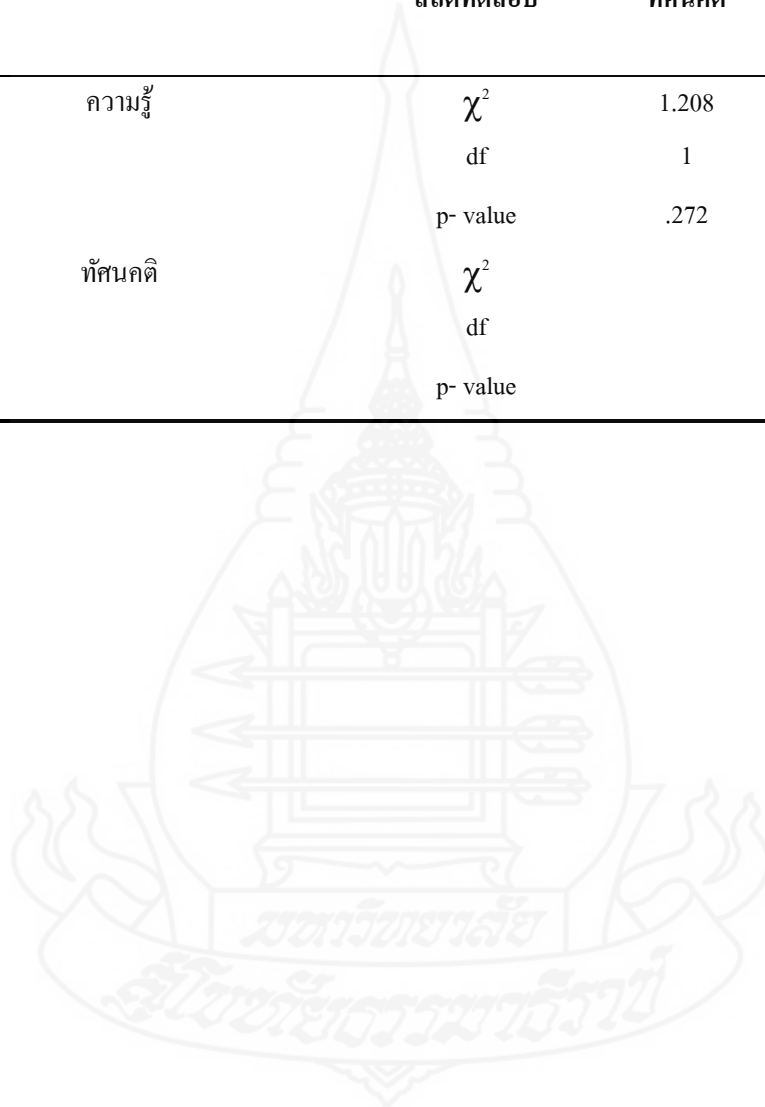
**5.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ และผลการปฏิบัติตาม
เกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคู่มือรองผู้บริหาร โภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร แสดงดัง
ตารางที่ 4.12 พบว่า**

ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ กับ ทัศนคติ และผลการปฏิบัติเกี่ยวกับการ
ปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคู่มือรองผู้บริหาร โภค ของผู้ประกอบการร้านค้า
ร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ กับ ผลการปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม
เกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคู่มือรองผู้บริหาร โภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตารางที่ 4.12 การทดสอบไคสแควร์ของความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ทัศนคติ และผลการปฏิบัติ
ตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า
ร้านอาหาร

	สถิติทดสอบ	ทัศนคติ	ผลการปฏิบัติ
ความรู้	χ^2	1.208	.056
	df	1	1
	p- value	.272	.814
ทัศนคติ	χ^2		.002
	df		1
	p- value		.814



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการที่มีผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับและส่วนขาดของความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขในจังหวัดบุรีรัมย์ โดยการศึกษา (1) ความรู้ และทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร (2) ผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

วิธีการดำเนินการวิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวางเก็บข้อมูลครั้งเดียว ทำการศึกษาประชากรผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ในจังหวัดบุรีรัมย์ ใน 23 อำเภอ 237 ตำบล ที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหารเมื่อ พ.ศ. 2552 จำนวน 767 ร้าน คำนวณขนาดตัวอย่างที่ทำการศึกษาน้อยที่สุด 262 ร้าน เลือกตัวอย่างโดยการกำหนดสัดส่วนตามอำเภอ/ตำบล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ (1) แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล (2) แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค 5 ด้าน ได้แก่ ด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย ด้านการโฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย ด้านความปลอดภัยด้านการบริโภค ด้านกฎหมาย และโรคร้ายที่เกิดจากการบริโภคอาหาร และ (3) แบบประเมินทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับผู้ประกอบการประเมินตนเอง ซึ่งมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.863 และ 0.819 และ (4) แบบประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดการสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร สำหรับเจ้าหน้าที่งานคุ้มครองผู้บริโภคทำการตรวจสอบ การวิเคราะห์ข้อมูลแสดงเป็นค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยลักษณะส่วนบุคคลพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ

89.7 มีอายุเฉลี่ย 45 ปี ต่ำสุด 28 ปี สูงสุด 65 ปี จบระดับประถมศึกษาและระดับมัธยมต้นมีสัดส่วนสูงสุด ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ ผู้ประกอบการที่เปิดดำเนินกิจการนาน 10 ปีขึ้นไปมีสัดส่วนสูงสุดร้อยละ 40.1 ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เข้ารับการอบรมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคปีละครั้ง และได้รับสื่อเอกสารเผยแพร่ความรู้ เดือนละครั้ง

ผลการวิจัยความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความรู้ที่ถูกต้องโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมของความรู้ที่ถูกต้อง เท่ากับ 25.53 (ทั้งหมด 30 ข้อ) มีความรู้ถูกต้องด้านฉลากอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย เรื่องลักษณะเครื่องหมาย อย. แบบใหม่ และข้อปฏิบัติสำหรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ ต่ำกว่าร้อยละ 60 มีความรู้ถูกต้องด้านการโฆษณาอาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย เรื่องการดูยาหมดอายุ ต่ำกว่าร้อยละ 60 มีความรู้ถูกต้องด้านความปลอดภัยด้านการบริโภค และด้านกฎหมาย และโรคภัยที่เกิดจากการบริโภคอาหาร มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ผลการวิจัยทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เท่ากับร้อยละ 80.5 มีค่าเฉลี่ยรวมของทัศนคติ เท่ากับ 4.17 และค่าเฉลี่ยรายข้ออยู่ในระดับเห็นด้วย

ผลการวิจัยการประเมินผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร (จำนวน 15 ข้อ) พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยรวมของผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์ เท่ากับ 14.42 ผลการปฏิบัติรายชื่อที่ผ่านเกณฑ์ต่ำกว่าร้อยละ 90 มีจำนวน 4 ข้อ คือ การแยกใช้เขียงและมีดกับอาหารประเภทต่าง ๆ การกำจัดมูลฝอย และน้ำเสีย ห้องส้วม และผู้สัมผัสอาหาร ผู้ปรุงอาหาร

ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับ ความรู้ ทัศนคติ และผลการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า (1) การศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ และทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค และ (2) ระยะเวลาเปิดดำเนินกิจการมีความสัมพันธ์กับทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

2. อภิปรายผล

ข้อค้นพบงานวิจัยด้านความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการ

ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดี อธิบายได้ว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ และได้เปิดดำเนินการมานานเกิน 10 ปี และการได้เข้ารับการอบรมจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในระดับพื้นที่อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้มีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่อหลายช่องทาง ทั้งทางโทรทัศน์ วิทยุ โปสเตอร์ แผ่นพับ จึงทำให้ร้านค้า ร้านอาหาร ส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับดี

ข้อค้นพบงานวิจัยด้านความรู้ที่ถูกต้องเรื่อง เครื่องหมาย ออย. และเลขสารบบ และการดูแลรักษาเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ ร้านค้า ร้านอาหาร มีความรู้ในระดับปานกลาง อธิบายได้ว่าอาจเนื่องมาจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้มีการเปลี่ยนแปลงเลขทะเบียนตำรับอาหาร และเลขสารบบแบบใหม่ และอาจเนื่องมาจากผู้ประกอบการส่วนใหญ่จบระดับประถมศึกษา ซึ่งทำให้มีทักษะการเรียนรู้ได้น้อย

ข้อค้นพบงานวิจัยด้านทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ส่วนใหญ่มีทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย อธิบายได้ว่า มีการพัฒนาด้านการรับความรู้ ข้อมูลข่าวสารและนำไปปรับใช้ในกิจการร้านค้าตนเองได้ดีขึ้น

ข้อค้นพบงานวิจัยด้านผลการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีผลการปฏิบัติที่ผ่านเกณฑ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี ผลการปฏิบัติรายชื่อที่ผ่านเกณฑ์ต่ำกว่าร้อยละ 90 คือ การแยกใช้เชิงและมีกับอาหารประเภทต่าง ๆ การกำจัดมูลฝอย และน้ำเสีย ห้องส้วม และผู้สัมผัสอาหาร ผู้ปรุงอาหาร ตามเกณฑ์มาตรฐาน ข้อกำหนด อธิบายได้ว่า ร้านค้าและร้านอาหารส่วนมาก จะพยายามปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในร้านและบริเวณร้านให้มีสภาพแวดล้อมให้ถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร แต่ยังมีบางอย่างไม่ผ่านเกณฑ์ดังกล่าว

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะการนำผลงานวิจัยไปใช้

3.1.1 ให้ความรู้เพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องลักษณะเครื่องหมาย ออย. แบบใหม่ และข้อปฏิบัติสำหรับเครื่องสำอางควบคุมพิเศษ และการดูยาหมดอายุ ไว้ในเอกสารที่ส่งให้ผู้ประกอบการ เป็นรายปักษ์หรือรายสัปดาห์ เพื่อเพิ่มความรู้และทำให้ผู้ประกอบการเกิดความคุ้นเคยกับประเด็นดังกล่าว

3.1.2 ทำการประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดสุขาภิบาลร้านอาหารบ่อย ๆ ในประเด็นที่ผู้ประกอบการยังปฏิบัติได้ไม่ผ่านร้อยละ 100 เพื่อให้ผู้ประกอบการตื่นตัวและปรับเปลี่ยนการจัดร้านอาหารและการปฏิบัติตาม

3.2 ข้อเสนอแนะการทำวิจัยต่อไป

3.2.1 ทำการประชุมกลุ่มเฉพาะประเด็นกับผู้ประกอบการกลุ่มที่มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 100 เพื่อค้นหาปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติสำหรับประเด็นที่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ เพื่อให้ผู้ประกอบการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และให้คำแนะนำการปฏิบัติที่ถูกต้องซึ่งกันและกัน





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สกลนคร



ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สืบช่วยธรรมมาภิบาล

แบบสอบถาม

เรื่อง ความรู้ ทักษะ และผลการปฏิบัติในการดำเนินการร้านค้าและร้านอาหารของผู้ประกอบการ
ที่มี

ผลการประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ตามมาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดบุรีรัมย์
คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับและส่วนขนาดของความรู้ ทักษะ และ
ผล

การปฏิบัติ ตามเกณฑ์มาตรฐานของผู้ประกอบการร้านค้า ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคใน
จังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จึงขอความร่วมมือมายัง ผอ.รพ.สต.
หัวหน้าสถานีอนามัย ได้ช่วยแจกแบบสอบถามให้กับร้านค้า ร้านอาหารที่อยู่ในความรับผิดชอบ
โดยให้พิจารณาจากร้านค้าที่เปิดจำหน่ายอาหารด้วยและยังไม่ผ่านเกณฑ์ข้อกำหนดหรือกำลังพัฒนา
ปรับปรุงให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานงานสุขาภิบาลอาหาร 15 ข้อ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้ตอบ
แบบสอบถาม และขอความอนุเคราะห์ให้เจ้าหน้าที่ได้ประเมินในส่วนของการปฏิบัติตามเกณฑ์
มาตรฐานงานสุขาภิบาลอาหารในแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ข้อมูลที่ได้นี้ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ
วิเคราะห์ในภาพรวม ดังนั้นจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านและเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยัง
เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับตำบล อำเภอ
และเสนอผลการดำเนินงาน รวมถึงปัญหา อุปสรรค ต่อระดับจังหวัด เพื่อหาแนวทางในการ
ดำเนินงานพัฒนาต่อไป

แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครอง
ผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ส่วนที่ 3 ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครอง
ผู้บริโภค ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

ส่วนที่ 4 แบบประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารของสถาน
ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

**แบบสอบถามการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
ของร้านค้า/ร้านอาหารในจังหวัดบุรีรัมย์**

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถาม โดยการทำเครื่องหมาย (/) หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง

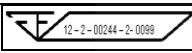

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

1. เพศ สำหรับผู้วิจัย
 ชาย หญิง () Sex
2. อายุ.....ปี (เต็ม) () () Age
3. การศึกษา () Edu
 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพสมรส () Status
 โสด คู่ หม้าย/หย่า/แยก
5. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการร้านค้า / ร้านอาหาร () Year
work
 3 ปี 5 ปี
 10 ปี 10 ปี ขึ้นไป
6. ความถี่ของการได้รับสื่อ/เอกสารเผยแพร่ความรู้ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ()
Frequency
จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข
 ทุก 1 สัปดาห์ ทุก 2 สัปดาห์
 1 เดือน/ ครั้ง ไม่เคยได้รับสื่อหรือเอกสารเลย
7. การเข้ารับการอบรมความรู้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ()
KM
 1 เดือน/ครั้ง 2 เดือน/ครั้ง
 3 เดือน / ครั้ง ไม่เคยได้รับการอบรม
8. รายได้ในกิจการร้านค้า/ร้านอาหาร เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท () Salary

ส่วนที่ 2 แบบประเมินความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค

ของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้ตามความเป็นจริงของท่าน

ประเมินความรู้ของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง	ไม่แน่ใจ	สำหรับผู้วิจัย
1. ฉลากอาหาร คือ รูป รอยประดิษฐ์ เครื่องหมาย หรือข้อความใดๆ ที่แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับอาหาร อาจแสดงข้อความภาษาไทย หรือ มีภาษาต่างประเทศด้วยก็ได้ อยู่ในสภาพเรียบร้อย อ่านได้ชัดเจน				
2. ฉลากอาหารที่ถูกต้อง มีส่วนประกอบสำคัญคือ ชื่ออาหาร เครื่องหมาย ยย. และเลขสารบบ ชื่อและที่ตั้งผู้ผลิต ปริมาณสุทธิ ส่วนประกอบที่สำคัญ วันเดือนและปีที่ผลิต/วันเดือนปีที่หมดอายุ				
3. การอ่านฉลาก จะทำให้ผู้บริโภคได้ใช้ผลิตภัณฑ์ อย่างถูกต้อง และมีความปลอดภัยจากผลิตภัณฑ์				
4.  เครื่องหมาย ยย. และเลขสารบบ แบบใหม่จะมีอยู่ 13 หลัก หากพบในรูปแบบอื่น ถือว่าเป็นอาหารที่ไม่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องหรือเป็นอาหารเก่าเก็บมาก				
5. Mfd. 10/3/49 เป็นเครื่องหมาย แสดง วัน/เดือน/ปี ที่ผลิตอาหารหรือยา				
6. Exp. 31 /7/49 เป็นเครื่องหมาย แสดง วัน/เดือน/ปี ที่หมดอายุของอาหารหรือยา				
7.  เป็นฉลากวัตถุมีพิษ จะมีรูปหัวกะโหลกไขว้สีดำบนพื้นขาวและมีคำเตือนว่า วัตถุมีพิษ ห้ามรับประทาน				
8. เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ เป็น เครื่องสำอาง ที่มีความเสี่ยงสูงต่อการเกิดอันตรายกับผู้บริโภค เนื่องจากพิษภัยหรืออันตรายของเคมีภัณฑ์ที่เป็นส่วนผสม การกำกับดูแลจึงเข้มงวดที่สุด ด้วยการให้ต้องมาขึ้นทะเบียนคำรับ จึงจะผลิตหรือนำเข้ามาจำหน่ายได้				
9. ฉลากเครื่องสำอาง ที่ถูกต้องประกอบด้วย ชื่อยี่ห้อ , เลขทะเบียน , วัน/เดือน/ปี ที่ผลิต/ หมดอายุ ส่วนประกอบต่างๆ และ ชื่อสถานที่ผลิต				

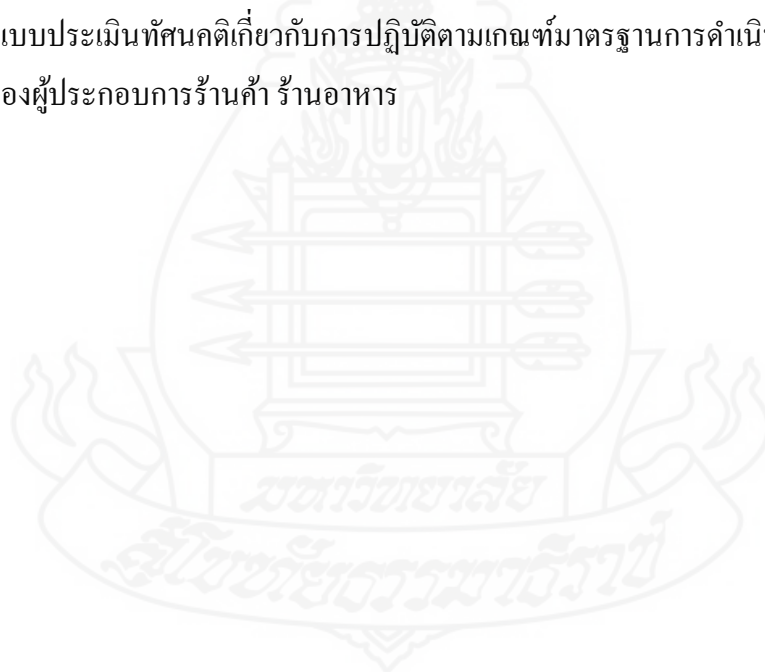
ประเมินความรู้ของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	ถูก ต้อง	ไม่ ถูกต้อง	ไม่ แน่ใจ	สำหรับ ผู้วิจัย
10. การโฆษณาผลิตภัณฑ์อาหารเสริมสุขภาพ ที่มีสรรพคุณไอ้อวดเกินจริงหรือเป็นการหลอกลวงมีโทษตามกฎหมาย จำคุกไม่เกิน 3 ปี และปรับไม่เกิน 5 หมื่น				
11. “ยาสมุนไพร..... นี้สามารถรักษาโรคมะเร็งได้ทุกชนิด” เป็นการโฆษณา ยาสมุนไพรที่ไอ้อวดสรรพคุณเกินจริง และเป็นเท็จ มีโทษความผิดตามกฎหมาย				
12. ยาชุด คือ ยาหลายๆ ชนิดที่จ่ายเป็นชุด มักมีการตั้งชื่อหรือโฆษณาไอ้อวดเกินจริง เป็นยาที่ห้ามนำมาจำหน่ายในร้านค้า ร้านชำ โฆษณาของการขายยาชุด ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 5 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ				
13. การดูยาหมดอายุหากไม่มีการกำหนดวันหมดอายุไว้บนฉลากยา และไม่สามารถสังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงได้ให้ดูวันที่ผลิตยาหากผลิตเกิน 5 ปี ให้ถือว่าเป็นยาเสื่อมคุณภาพ				
14. การจำหน่ายขนมเด็กที่แบ่งบรรจุขาย อาจพบการปนเปื้อนสารเชื้อราอัลฟาท็อกซิน อาจเป็นสาเหตุของโรคอุจจาระร่วง อาหารเป็นพิษและโรคตับอักเสบ				
15. กระดาษหนังสือพิมพ์ไม่เหมาะที่จะนำมาใส่อาหารเพราะมีสารตะกั่ว ในหมึกพิมพ์ และอาจละลายปนเปื้อนติดมากับอาหารที่บรรจุได้ เป็นสาเหตุของโรคมะเร็ง				
 16. สัญลักษณ์ “ร้านอาหารสะอาด รสชาติอร่อย มอบสำหรับ” ร้านจำหน่ายอาหาร ที่ดำเนินกิจกรรมสุขาภิบาลอาหารผ่านเกณฑ์ ทั้งหมด 15 ข้อ				
 17. สัญลักษณ์ “อาหารปลอดภัย” เป็นการรับรองความปลอดภัยการปนเปื้อนของอาหารจากสารเคมีต่างๆ เช่น สารบอแรก สารฟอร์มาลิน สารฟอกขาว สารกันรา เชื้อแบคทีเรีย สารเร่งเนื้อแดง สารเคมีตกค้างภาคเกษตรกรรม เป็นต้น				
ประเมินความรู้ของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐาน การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	ถูก ต้อง	ไม่ ถูกต้อง	ไม่ แน่ใจ	สำหรับ ผู้วิจัย
18. ร้านจำหน่ายอาหาร สถานที่เตรียม -ปรุงอาหาร การเก็บรักษา				

และล้างภาชนะต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. เพื่อป้องกันการปนเปื้อนเชื้อโรค				
19. น้ำแข็งที่ใช้บริโภค หากมีถึงเก็บน้ำแข็งสามารถนำอาหารสดต่าง ๆ หรือเครื่องดื่มแช่รวมไว้ได้ เป็นการประหยัดและใช้ประโยชน์จากถังแช่ได้อย่างคุ้มค่าที่สุด				
20. ผู้สัมผัสอาหาร ต้องล้างมือให้สะอาด ก่อนเตรียมปรุงประกอบ จำหน่ายอาหารทุกครั้ง และใช้อุปกรณ์ในการหยิบอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด				
21. ห้ามจำหน่ายสุราและยาสูบให้แก่เด็กอายุต่ำกว่า 20 ปี บริบูรณ์ หากฝ่าฝืน มีบทลงโทษจำคุก 3 เดือน ปรับไม่เกิน 3 หมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ				
22. ระยะเวลาในการจำหน่ายสุรา ผู้ได้รับอนุญาตขายสุราประเภทขายปลีก(ประเภท 3 และ 4) ขายสุราเฉพาะตั้งแต่เวลา 11.00 น. ถึง 14.00 น. และตั้งแต่เวลา 17.00 น. ถึงเวลา 24.00 น. หากละเลยมีโทษจำคุกไม่เกิน 2 ปี ปรับไม่เกิน 4 พันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ				
23. โรคที่เกิดจากอาหารไม่สะอาดหรือปนเปื้อนเชื้อโรค คือ โรคอุจจาระร่วงอย่างแรง โรคบิด หรือเชื้อพยาธิ				
24. อาหารกระป๋อง ที่มีรูปลักษณะโป่งพอง บวม อาจเกิดจากปฏิกิริยาเชื้อโรคและสารเคมีในกระป๋อง หากนำมารับประทาน อาจเกิดอาหารเป็นพิษ จากเชื้อโรคได้				
25. การบริโภคอาหารที่มีกรดซาลิซิลิก(สารกันรา) จะทำให้เกิดการอาเจียน หูอื้อ มีไข้ และอาจถึงตายได้ อาหารที่มักเจือปนสารกันรามักจะเป็นอาหารหมักดอง เช่น ผัก ผลไม้ดอง				
26. การบริโภคอาหารที่มีสารฆ่าแมลงตกค้าง จะทำให้เกิดอาการวิงเวียน คลื่นไส้ อาเจียน หายใจขัด และอาจรุนแรงถึงขั้นหัวใจอาจหยุดเต้น หรือหากได้รับปริมาณไม่มาก ก็จะสะสมในร่างกายทำให้เกิดโรคมะเร็งได้				

ประเมินความรู้ของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง	ไม่แน่ใจ	สำหรับผู้วิจัย
27. สารฟอร์มาลินหรือน้ำยาคลองศพ หากรับประทานเกินขนาดจะทำให้เกิดอาการปวดท้องรุนแรง อาเจียน ท้องเดิน หมดสติ และอาจเสียชีวิตได้ ก่อนเลือกซื้ออาหารสดให้สดมกลิ่น ต้องไม่มีกลิ่นฉุน แสบจมูก และสังเกตผักสดที่ถูกแสงแดดและลมตลอดทั้งวันแต่ไม่				

เหี่ยว หรือเนื้อสัตว์มีสีเข้มและสดผิดปกติทั้งที่ไม่ได้แช่เย็น				
28. การบริโภคอาหารที่ใช้ไขมันผ่านการทอดอาหารซ้ำหลายครั้ง จะเสี่ยงต่อการก่อให้เกิดโรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดและหัวใจ และมะเร็ง				
29. อาหารที่พบการปนเปื้อนของ อัลฟลาทอกซิน มักจะเครื่องปรุงรสอาหาร ได้แก่ พริกขี้หนู พริกขี้ฟ้า พริกไทย กระเทียม หอมแดง น้ำพริกเผา . เป็นสารก่อมะเร็งที่ตับและอวัยวะอื่นๆ นอกจากนี้ การบริโภคอาหารที่มีการปนเปื้อน อัลฟลาทอกซินในปริมาณสูง จะทำให้อาเจียน ท้องเดิน				
30. สีสังเคราะห์อาหาร ไม่ควรนำมาผสมปรุงในอาหาร เพราะอาจเป็นสาเหตุโรคมะเร็งวิธีการหลีกเลี่ยงสีสังเคราะห์ โดยการเลือกสีที่มีลักษณะใกล้เคียงกับธรรมชาติ สีไม่ฉูดฉาดหรือเข้มเกินความเป็นจริง				

ส่วนที่ 3 แบบประเมินทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร



คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย(/) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเมินทัศนคติของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม เกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	เห็น ด้วย (2)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (4)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	
1. ร้านค้า/ร้านอาหาร ควรปฏิบัติตามเกณฑ์ มาตรฐาน แม้ต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายเพื่อปรับปรุง ตามเกณฑ์ข้อกำหนด แต่จะเป็นประโยชน์ต่อกิจการ ร้านค้า ร้านอาหารในระยะยาวของตนเองและความ ปลอดภัยของผู้บริโภค						
2. ผู้ประกอบการร้านค้า ร้านอาหาร ควรศึกษาเกณฑ์ ข้อบังคับ หรือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครอง ผู้บริโภค และปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด						
3. การป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความ สะอาดของร้านจำหน่ายอาหาร ช่วยป้องกัน โรคติดต่อ เช่น อูจจาระร่วง ไทฟอยด์ โรคบิด						
4. การวางเครื่องบริโภคด้านอาหารเพื่อจำหน่ายและ ภาชนะต่าง ๆ ต้องวางบนที่สูงอย่างน้อย 60 ซม. จะ ช่วยให้อาหารและภาชนะมีความสะอาดปราศจาก การปนเปื้อน						
5. ร้านค้าต้องจำหน่ายสินค้าเครื่องบริโภค ที่มี เครื่องหมาย อย.เท่านั้น เพื่อความปลอดภัยของ ผู้บริโภค						
6. การมีตู้กระจกสำหรับใส่อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วมี ความสำคัญต่อความสะอาดของอาหารจากฝุ่นละออง และสัตว์นำโรคต่างๆ						
7. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคไม่ควรแช่ ผัก น้ำขวด กระป๋อง เบียร์หรือน้ำอัดลม หรือสิ่งของอย่างอื่นไว้ในถัง น้ำแข็ง เพราะจะทำให้เกิดการปนเปื้อนเชื้อโรคและ สารเคมี เป็นอันตรายต่อสุขภาพได้						
	ระดับความคิดเห็น					

ประเมินทัศนคติของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (4)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	สำหรับผู้วิจัย
8. การวางซ้อนส้อม ตะเกียบ จำเป็นต้องวางตั้งเอาด้ามขึ้น เพื่อป้องกันการปนเปื้อนฝุ่นและเชื้อโรคได้ ภาชนะอื่น ๆ ควรมีผ้าขาวปิดคลุมไว้						
9. การล้างภาชนะ จานชาม หลังจากล้างด้วยน้ำยา แล้วควรล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง เพื่อให้ปราศจากสารเคมีต่างๆ ในน้ำยาล้างถ้วยชาม						
10. สามารถใช้เขียงและมีดที่ใช้กับอาหารดิบและอาหารสุกร่วมกันได้ โดยไม่ต้องแยกเขียงอาหาร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการปรุงอาหาร						
11. ควรใช้ช้อนกลางที่ใช้ชิมอาหารปรุงกับช้อนตักอาหารจำหน่าย ต้องใช้แยกจากกันต่างหากเพื่อป้องกันโรคติดต่อเช่น โรคไวรัสตับอักเสบบี โรคไขหวัดใหญ่ 2009						
12. การล้างมือให้สะอาดด้วยสบู่ ก่อนปรุงอาหารและภายหลังเข้าห้องส้วม เป็นสิ่งที่จำเป็นในการป้องกันโรคอุจจาระร่วงและโรคติดเชื้อผ่านทางเดินอาหาร						
13. ในขณะที่เตรียมหรือปรุงอาหารจำหน่าย หากเกิดอาการไอหรือจามต้องใช้ผ้าปิดปากและจมูกทุกครั้ง เพื่อป้องกันการแพร่เชื้อโรค						
14. การผูกผ้ากันเปื้อนสีขาว สวมหมวกคลุมผมขณะเตรียมปรุง และขายอาหารเป็นสิ่งจำเป็นต้องปฏิบัติอย่างยิ่ง						
15. การจำหน่ายและใช้เครื่องปรุงอาหารและผลิตภัณฑ์บริโภค ที่ไม่มีเครื่องหมาย อย. หรือเลขทะเบียน จะเสี่ยงอย่างมากต่อสุขภาพร่างกาย						
ประเมินทัศนคติของท่านเกี่ยวกับการปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค	ระดับความคิดเห็น					
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1)	เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (4)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	สำหรับผู้วิจัย

16. ร้านค้า ร้านอาหารต้องปฏิบัติให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานข้อกำหนด ถึงจะอนุญาตให้ดำเนินการได้						
17. ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ อาหารจำหน่าย ควรล้างมือทุกครั้งก่อนปรุงหรือคัดอาหารจำหน่าย เพื่อป้องกันโรค อูจาาระร่วง โรคบิด						
18. ความสะอาดของสถานที่เตรียม ปรุง และจำหน่ายอาหาร มีความสำคัญต่อความสะอาดของอาหารและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้บริโภค						
19. อาหารและเครื่องคั้นในภาชนะบรรจุปิดสนิทต้องมีเครื่องหมาย อย. ถึงจะนำมาใช้ปรุงอาหารหรือจำหน่ายในร้านค้าได้ตามกฎหมาย						
20. การปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานร้านค้าร้านอาหาร มีประโยชน์อย่างยิ่งต่อตัวผู้ประกอบการและผู้บริโภค ส่งเสริมสุขภาพะด้านสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน						



ส่วนที่ 3 แบบประเมินการปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย(/) ลงในช่องที่ตรวจสอบว่าผ่านหรือไม่ผ่านเกณฑ์

รายการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดด้านสุขาภิบาล อาหารสำหรับร้านอาหาร	ผลการปฏิบัติ		สำหรับ ผู้วิจัย
	ผ่าน เกณฑ์	ไม่ผ่าน เกณฑ์	
1.สถานที่รับประทานอาหารเตรียม-ปรุง-ประกอบอาหาร ต้องสะอาดเป็น ระเบียบ และจัดเป็นสัดส่วน			
2.ไม่เตรียมปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้า หรือในห้องน้ำ ห้อง ส้วม และต้องเตรียมปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.			
3.ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัย มีเครื่องหมายรับรองของ อาหารทางราชการ เช่น เลขสารบบอาหาร เครื่องหมายรับรองมาตรฐาน ของกระทรวงอุตสาหกรรม (มอก.)			
4.อาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุง หรือเก็บ การเก็บอาหาร ประเภทต่างๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบ เก็บ ในอุณหภูมิที่ต่ำกว่า 5 องศาเซลเซียส			
5.อาหารที่ปรุงสำเร็จแล้ว เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิด วางสูงจาก พื้นอย่างน้อย 60 ซม.			
6.น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาดเก็บในภาชนะที่สะอาดมีฝาปิด ใช้อุปกรณ์ ที่มีด้ามสำหรับคีบหรือตักโดยเฉพาะวางสูงจากพื้นอย่าง น้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอื่นแฉะรวมไว้			
7.ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะแล้วล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้าง ด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะ ต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.			
8.เจียงและมิด ต้องมีสภาพดีแยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบ และ ผัก ผลไม้			
9. ซ้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่ง สะอาด หรือวาง เป็นระเบียบในภาชนะโปร่งสะอาดและมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่าง น้อย 60 ซม.			
10. มูลฝอย และน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล			

รายการตรวจสอบการปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดด้านสุขาภิบาล อาหารสำหรับร้านอาหาร	ผลการปฏิบัติ		สำหรับ ผู้วิจัย
	ผ่าน เกณฑ์	ไม่ผ่าน เกณฑ์	
11. ห้องส้วมสำหรับผู้บริโภคและผู้สัมผัสอาหารต้องสะอาด มีอ่างล้างมือ ที่ใช้งานได้ดี และมีสบู่ใช้ตลอดเวลา			
12. ผู้สัมผัสอาหารแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากัน เปื้อนที่สะอาด สวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม			
13. ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียมปรุง ประกอบ จำหน่าย อาหารทุกครั้ง ใช้อุปกรณ์ในการหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด			
14. ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิด หลีกเลี่ยงการ ปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร			
15. ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภค โดยมี น้ำและอาหารเป็นสื่อ ให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด			
คะแนนรวม (ผ่านเกณฑ์ = 1 คะแนน ไม่ผ่านเกณฑ์ = 0 คะแนน)			





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข (2548) 20 มีนาคม วันอาสาสมัครสาธารณสุขแห่งชาติ ประจำปี 2548
องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์
- คณะกรรมการอำนวยการจัดทำแผนพัฒนาการสาธารณสุข (2540) แผนพัฒนาการในช่วง
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 – 2544)
กรุงเทพมหานคร องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- ธวัชชัย เนียรวิฑูรย์ และคณะ (2539) การตรวจสอบคุณภาพทางจุลินทรีย์ในอาหารพร้อมบริโภค
ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- นิภา มนูญปิจุ (2530) การวิจัยทางสุขศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร อักษรบัณฑิต
ประภาเพ็ญ สุวรรณ และสวิง สุวรรณ (2534) พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา
กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ปรีชา สันทัด (2542) “ความรู้ความคิดเห็นและการปฏิบัติของผู้ประกอบกิจการอาหารริมบาทวิถี
ในจุดผ่อนผัน เขตกรุงเทพมหานคร ต่อมาตรการสุขาภิบาลอาหารและมาตรการ
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุข
ศาสตร์) สาขาบริหารกฎหมายการแพทย์และสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- พิพัฒน์ ถักมิมิจรัดกุล พิศิษฐ์ วัฒนสมบุญลย์ ประสาท ฉัตรไชยรัตน์ และ สมพร เจริญชัยศรี (2544)
“สภาวะสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของร้านจำหน่ายอาหารและสุขภาพอนามัยทางอาหาร
ของผู้จำหน่ายอาหาร: ตลาดน้ำเนินสะดวก” วารสารสาธารณสุขศาสตร์ 31, 2
(มีนาคม): 102-111.
- มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2543) การคุ้มครองผู้บริโภคทางสาธารณสุข ขอนแก่น ขอนแก่นการ
พิมพ์
- วรพจน์ พรหมสัตย์พรต (2541) “ความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติของแพทย์ต่อธุรกิจประกันชีวิต”
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาบริหารกฎหมาย
การแพทย์และสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2533) คู่มือผู้นำชุมชน โครงการณรงค์ความรู้ด้านการเลือก
ซื้ออาหารและยา กรุงเทพมหานคร องค์การทหารผ่านศึก
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2533) คู่มือวิทยากร โครงการณรงค์ความรู้ด้านอาหารและ
ยา กรุงเทพมหานคร องค์การทหารผ่านศึก

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2532) *คู่มือผู้บริโภคร้านอาหารสุขสำหรับเจ้าหน้าที่*

อาหารและยา กรุงเทพมหานคร ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2547) *คู่มือคุ้มครองผู้บริโภค โภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ*

(ฉบับผู้ว่าCEO) กรุงเทพมหานคร ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2541) *คำอธิบายกฎหมายอาหารและยา* กรุงเทพมหานคร

องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก

สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข (2542) *คู่มือการดำเนินงานทางระบาดวิทยา*

กรุงเทพมหานคร องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายชัยณรงค์ สมสะอาด
วันเดือนปีเกิด	13 กุมภาพันธ์ 2513
สถานที่เกิด	อำเภอบัวใหญ่ จังหวัดนครราชสีมา
ประวัติการศึกษา	ศาสตรนุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ.2547
สถานที่ทำงาน	โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองชัยศรี อำเภอหนองหงส์ จังหวัดบุรีรัมย์
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

