

Original Article

นิพนธ์ต้นฉบับ

ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมของผู้บริโภค จังหวัดสิงห์บุรี

วัชรพันธ์ ศรีสวัสดิ์

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี

บทคัดย่อ

บทบาทที่สำคัญประการหนึ่งของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด คือ การพัฒนาศักยภาพประชาชนในฐานะผู้บริโภค จึงได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมผู้บริโภค เพื่อนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแนวทาง และนโยบายการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ 302 ตัวอย่าง ด้วยการใช้แบบสอบถาม โดยใช้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในทุกสถานบริการสาธารณสุขทุกระดับเป็นผู้อธิบายวิธีการบันทึกข้อมูล และรายละเอียดของแบบสอบถามให้ประชาชนที่ถูกสุ่มแบบบังเอิญ เป็นผู้กรอกข้อมูล ในช่วงเดือนมกราคม 2551

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตเมือง ร้อยละ 31.00 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.00 โดยมีอายุเฉลี่ย 37 ปี (SD = 12.6) สถานภาพสมรส ร้อยละ 51.30 สมรสแล้ว ผู้บริโภคมีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ ส่วนในด้านความรู้ของกลุ่มตัวอย่างในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข พบว่าอยู่ในเกณฑ์ดี มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 88.32 (SD = 3.2805 คะแนน) และพฤติกรรมผู้บริโภคของกลุ่มตัวอย่างที่ถูกต้อง พบว่าในภาพรวมประชาชนผู้บริโภคมีค่าคะแนนพฤติกรรมปฏิบัติที่ถูกต้อง เท่ากับ 2.05 (56.00%) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่ต้องปรับปรุงแก้ไข

คำสำคัญ: พฤติกรรม, ผู้บริโภค, การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

บทนำ

การคุ้มครองผู้บริโภคได้รับความปลอดภัย เป็นธรรม และประหยัดจากการบริโภคสินค้า หรือบริการต่างๆซึ่งเป็นการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระทรวงสาธารณสุข จะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ซึ่งเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคเฉพาะส่วน ในด้านสินค้า หรือบริการต่างๆ ที่อยู่ในความดูแลของกระทรวงสาธารณสุข

เป็นการดำเนินการตามอำนาจที่กฎหมายได้ให้อำนาจไว้

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นหน่วยงานใน ส่วนภูมิภาคที่มีภารกิจในการ ดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข โดยมี กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินงานภายใต้การสนับสนุนจากกรมกองต่าง ๆ ในกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่ง สำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา ภายใต้กลวิธีหลัก คือการควบคุมคุณภาพ

ผลิตภัณฑ์ก่อนออกสู่ตลาด (pre-marketing control) การควบคุมการโฆษณา การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ หลังออกสู่ตลาด (post-marketing control) การเฝ้าระวังความปลอดภัย (surveillance) การพัฒนาการผลิต และคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการเผยแพร่ความรู้แก่ผู้บริโภค⁽¹⁾

ในระดับจังหวัดกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค โดยใช้มาตรการหลัก คือ มาตรการด้านการเผยแพร่ความรู้ และประชาสัมพันธ์ มาตรการเฝ้าระวัง และมาตรการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ การตรวจสอบ ตักเตือน และดำเนินคดี ตามกฎหมายผลิตภัณฑ์สุขภาพและการบริการสุขภาพ

มาตรการด้านการเผยแพร่ความรู้ และประชาสัมพันธ์ เป็นมาตรการที่สำคัญ ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคที่สำคัญดัชนีหนึ่ง และเป็นตัวชี้วัดผลการดำเนินงานในระดับผลที่ได้รับ (effect) ในส่วนของประชาชน ให้มีความรู้ รู้จักเลือกซื้อ และบริโภคได้อย่างถูกต้อง และปลอดภัย⁽²⁾

ทิศทางการพัฒนาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในเรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพ กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดบางประเด็นดังนี้ คือ พ.ศ. 2550 กำหนดให้ผู้บริโภคมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างถูกต้องร้อยละ 72 ผู้บริโภคมีพฤติกรรมบริโภค เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างถูกต้อง ร้อยละ 75 ผู้บริโภคที่รู้สิทธิ และช่องทางการร้องเรียน ร้อยละ 72 ประกอบกับใน พ.ศ. 2550 กำหนดให้ประชาชนมีพฤติกรรมบริโภคอาหารที่ถูกต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 80⁽³⁾

ดังนั้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ในส่วนภูมิภาคผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัย พฤติกรรมผู้บริโภคของประชาชน ในเขตจังหวัดสิงห์บุรี ภายใต้ความรู้ ทัศนคติ และเงื่อนไข

ทางกฎหมายเบื้องต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลที่ได้รับจากการวิจัยมากำหนดแนวทาง นโยบายการ และจัดทำโครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค ในเขตจังหวัดสิงห์บุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพอันเป็นการสนับสนุนแผนยุทธศาสตร์ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยพัฒนามาจาก⁽¹⁾ แบบทดสอบความรู้เรื่องการคุ้มครองผู้บริโภคมาตรฐาน สำหรับผู้บริโภค จังหวัดสิงห์บุรี⁽²⁾ แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคที่ใช้ในการคัดเลือกอาสาสมัครสาธารณสุขดีเด่น ระดับประเทศ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ^(3,4) แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความรู้ พฤติกรรมเลือกซื้อ และพฤติกรรมบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชน ปี 2550 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา⁽⁵⁾ โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 ปัจจัยทางประชากร เป็นรูปแบบสอบถามปลายเปิด มีทั้งหมด 9 ข้อ ตอนที่ 2 แบบวัดด้านทัศนคติ เป็นรูปแบบคำถามชนิดปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วิธี Likert Method โดยมีตัวเลือก 5 ตัว จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 3 แบบวัดด้านความรู้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคและกฎหมายที่เกี่ยวข้องของผู้ตอบ เป็นรูปแบบสอบถามชนิดปลายปิด ชนิด Check List ข้อละ 2 ตัวเลือก คือ ใช่ และไม่ใช่ จำนวน 17 ข้อใหญ่ 25 ข้อย่อย ตอนที่ 4 แบบวัดด้านพฤติกรรม เป็นรูปแบบสอบถามชนิดปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) วิธี Likert Method โดยมีตัวเลือก 4 ตัว จำนวน 12 ข้อ โดยข้อ 1 แบ่งเป็น 10 ข้อย่อย เป็นแบบวัดพฤติกรรมบริโภคทั่วไป ของผู้ตอบ และข้อ 2 ถึง ข้อ 12 เป็นแบบวัดพฤติกรรมบริโภคด้านสาธารณสุข

ตอนที่ 5 แบบคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค รวม 8 ข้อ และนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างและเนื้อหา และนำไปทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่า Cronbach 0.74 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือประชาชนทั่วไป ทอดแบบสอบถามจำนวน 430 ชุด ได้แบบสอบถามกลับมา 302 ชุด คิดเป็นร้อยละ 75.50 เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตจังหวัดสิงห์บุรี โดยการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสองขั้นตอน (Two-stage Random Sampling) แบ่งเป็น 2 ชั้นภูมิ คือ 1) จัดแบ่งเป็นรายอำเภอ และในแต่ละอำเภอแบ่งเป็นรายหมู่บ้าน 2) เลือกกลุ่มประชากรโดยสุ่มประชากรในแต่ละหมู่บ้านที่สุ่มได้อย่างง่ายในชั้นที่หนึ่งแบบกำหนดเกณฑ์นำเข้า ดังนี้ (1) ตั้งแต่ผู้ที่มีอายุ 15 ปี บริบูรณ์ขึ้นไป (2) เคยซื้อสินค้าและ/หรือเคยใช้บริการด้านสาธารณสุขในเขตจังหวัดสิงห์บุรี และ (3) อยู่ในพื้นที่ที่ถูกสุ่มไม่น้อยกว่า 1 ปี และให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ที่ได้รับคำสั่งแจ้งรายละเอียดของการเก็บข้อมูลจากผู้ศึกษาแล้ว เป็นผู้อธิบายวิธีการบันทึกข้อมูล และรายละเอียดของแบบสอบถาม ให้ประชาชนที่ถูกสุ่มจากประชากรที่ถูกสุ่มที่มาใช้บริการที่ว่าการอำเภอ สำนักงานเทศบาลทุกเทศบาล และพื้นที่รอบ ๆ สถานบริการ ตลอดจนสถานที่ราชการที่เกี่ยวข้องในระดับตำบล และระดับอำเภอในทุกอำเภอ ในช่วงเดือนมกราคม 2551

ดัชนีชี้วัดในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ด้านทัศนคติ ใช้เกณฑ์การวัดรายข้อ และภาพรวม โดยระดับทัศนคติที่ดีต้องมีค่าเฉลี่ยของระดับคะแนน มากกว่าตั้งแต่ 4.0 (หรือเท่ากับเกณฑ์ ร้อยละ 75.00 ของคะแนนทัศนคติ)

2. ด้านความรู้ ใช้เกณฑ์การวัด โดยผู้บริโภคที่มีความรู้ดี ต้องมีค่าคะแนน มากกว่าหรือเท่ากับ ร้อยละ 80.00 ในรายข้อ และภาพรวมต้องได้ค่าคะแนน มากกว่าหรือเท่ากับ 20 คะแนน ถือว่าอยู่ในเกณฑ์มีความรู้

ด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขอยู่ในเกณฑ์ดี

3. ด้านพฤติกรรมการบริโภค ใช้เกณฑ์การวัด โดยผู้บริโภคที่มีพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้อง ต้องมีค่าคะแนนสูงกว่า 1.5 และหากค่าคะแนนต่ำกว่า 1.5 ถือว่ามีพฤติกรรมการบริโภคที่ไม่ถูกต้อง และได้กำหนดดัชนีพฤติกรรมการปฏิบัติที่ถูกต้อง ต้องมีค่าคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 75.0 คือ ค่าเฉลี่ยระดับของการเลือกซื้อ และการปฏิบัติตนมากกว่า หรือเท่ากับ 2.25 (\geq ร้อยละ 75.0) ถือว่ามีการเลือกซื้อ หรือการปฏิบัติตนถูกต้องและถ้าต่ำกว่า หรือเท่ากับ 2.25 ถือว่ามีการเลือกซื้อ หรือการปฏิบัติตนไม่ถูกต้อง

ผลการศึกษา

ปัจจัยทางประชากรของประชาชนผู้บริโภค จากจำนวนตัวอย่างของประชากรในพื้นที่จังหวัดสิงห์บุรี ทั้งสิ้น 302 ตัวอย่าง พบว่าอยู่ในเขตเมืองร้อยละ 31.10 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 56.00 โดยมีอายุเฉลี่ย 37 ปี (SD. = 12.6) มีอายุต่ำสุด 16 ปี สูงสุด 70 ปี สมรสแล้วร้อยละ 51.30 เป็นโสดร้อยละ 39.40 ในประชาชนที่มีสถานภาพสมรสและหม้าย หย่า แยก มีจำนวนบุตรโดยเฉลี่ย 1.32 คน (SD. = 0.965 คน) จำนวนคนในครัวเรือนเดียวกัน เฉลี่ย 3.95 คน (SD. = 1.65 คน) สถานะภาพในครอบครัว เป็นหัวหน้าครอบครัว หรือสามี หรือภรรยาของหัวหน้าครอบครัวมี ร้อยละ 45.00 หรือลูกหลานของหัวหน้าครอบครัว ร้อยละ 46.70 และที่เหลือเป็นญาติและผู้อยู่อาศัย อาชีพของกลุ่มที่ศึกษา พบว่า อาชีพส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร และประกอบอาชีพอิสระร้อยละ 46.70 รองลงมาเป็นพนักงานทำงานบริษัทเอกชน และรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 20.00 ค้าขาย และเป็นนักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 9.60 และ 9.30 ตามลำดับ และในกลุ่มประชากรนี้ (ยกเว้นนักเรียน นักศึกษา) มีรายได้เฉลี่ย ต่อเดือนประมาณ 16,565.24 บาท (SD. = 9,429.48) และมีร้อยละ 40.60 ของกลุ่มประชากรที่ศึกษาต้องมีหน้าที่อุปการะบุคคลในครอบครัว โดยเฉลี่ย 1.25 คน

ทัศนคติ ความรู้ และพฤติกรรมของผู้บริโภค

ด้านทัศนคติ ผลการวิจัยพบว่า ผู้บริโภคมีทัศนคติ ในระดับที่ดี ในด้านคุ้มครองผู้บริโภคมีผลต่อการดำรงชีวิต การซื้ออาหารกระป๋องต้องมีเลขทะเบียนอาหาร และการกินอาหารทอดที่ทอดด้วยน้ำมันทอดซ้ำๆ อาจทำให้เป็นมะเร็งได้ เท่านั้น นอกนั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริโภค มีทัศนคติ อยู่ในเกณฑ์ที่ไม่น่าพอใจ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ด้านความรู้ ความรู้ของประชาชนในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาพบว่า ความรู้ในภาพรวมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 88.32 คะแนน (SD = 3.2805 คะแนน) ซึ่งมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด และเมื่อดูรายละเอียดในแต่ละข้อ พบว่า ยังมีประเด็นความรู้ที่ต้องปรับปรุงแก้ไข ให้ความรู้แก่ประชาชนผู้บริโภค ในหัวข้อ (1) การใช้บริการทางการแพทย์ตามสิทธิต่าง ๆ ไม่ถือเป็นการได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย (2) กฎหมายจราจรมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค (3) สินค้า

ที่มีเครื่องหมาย อย.กำกับอยู่แล้วผู้บริโภคไม่สามารถเรียกสิทธิอะไรได้อีก (4) ในระดับจังหวัดนายกองจัดการบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เป็นประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนั้น ๆ และ (5) ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสามารถรักษาโรคได้ตามที่โฆษณา ส่วนความรู้ในด้านอื่น ๆ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี รายละเอียดดังตารางที่ 2

พฤติกรรมการใช้บริการ ของประชาชน
ในด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ผู้วิจัยได้ถามเพื่อหาข้อมูลพฤติกรรมการใช้บริการ และการไปใช้บริการทางสุขภาพ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้บริโภคมักมีการซื้อ/ใช้บริการมาก เกี่ยวกับ (1) การซื้อของใช้ส่วนตัว (2) การซื้ออาหารสด (3) อาหารสำเร็จรูป นอกนั้นเป็นการซื้อหรือใช้บริการน้อย (ตารางที่ 3)

พฤติกรรมบริโภคของประชาชนที่ถูกต้อง
พบว่าในภาพรวมประชาชนผู้บริโภค มีค่าคะแนนพฤติกรรมปฏิบัติที่ถูกต้อง เท่ากับ 2.05 (56.00%) ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ และพบว่า พฤติกรรม

ตารางที่ 1 ทัศนคติของประชาชนต่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดสิงห์บุรี

ทัศนคติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค ของประชาชน	ทัศนคติ	
	ระดับ	เกณฑ์ชี้วัด
1. การคุ้มครองผู้บริโภคมีผลต่อการดำรงชีวิตของท่าน	4.52	ดี
2. อาหารแปรรูป เช่นอาหารกระป๋อง ต้องมีเลขทะเบียนอาหาร	4.61	ดี
3. ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่โฆษณาทางสื่อต่างๆ ใช้บริโภคได้ปลอดภัยทุกชนิด	2.91	ไม่ดี
4. เครื่องสำอางที่มีคุณภาพ ดูจากภาชนะบรรจุที่สวยงามและมีภาษาต่างประเทศ	3.63	ไม่ดี
5. ร้านสะดวกซื้อจะขายแต่ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีคุณภาพ	3.08	ไม่ดี
6. ผลิตภัณฑ์อาหารแปรรูปของชุมชนที่ผลิตเพื่อขาย เป็นของชุมชนไม่ต้อง ขออนุญาตเลขทะเบียนอาหาร และฉลากอาหาร	3.72	ไม่ดี
7. กินอาหารทอด ที่ทอดด้วยน้ำมันทอดซ้ำๆ อาจทำให้เป็นมะเร็งได้	4.43	ดี
8. เช็มขัดที่โฆษณาว່ช่วยกระชับสัดส่วนสามารถลดความอ้วน ลดไขมัน หรือละลายไขมันได้	3.29	ไม่ดี
9. กาแฟสำเร็จรูปสามารถลดความอ้วนได้	3.31	ไม่ดี
10. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสิงห์บุรี ดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดี/เหมาะสม	3.80	ไม่ดี
รวม	3.697	ไม่ดี

ตารางที่ 2 ความรู้ของประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข จังหวัดสิงห์บุรี

ความรู้ของประชาชนด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข	ความรู้ ระดับ (ร้อยละ)	เกณฑ์ชี้วัด
1. ผู้บริโภค หมายถึง บุคคล หรือใครก็ตามที่กิน หรือใช้สินค้า บริการต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการ ของตนเองทั้งทางด้านร่างกาย และทางด้านจิตใจ	97.00	ดี
2. ผู้บริโภค หมายความว่า ผู้ซื้อหรือผู้ได้รับการบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้า หรือรับบริการและหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับการบริการจากผู้ประกอบธุรกิจ โดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม	90.00	ดี
3. ประเด็นใดบ้างที่ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมาย	92.00	ดี
3.1 ได้รับข่าวสารรวม คำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ		
3.2 มีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ	96.00	ดี
3.3 ได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ	96.00	ดี
3.4 ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา	89.00	ดี
3.5 ได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย	95.00	ดี
4. การใช้บริการทางการแพทย์ ตามสิทธิต่าง ๆ เป็นการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจากรัฐ โดยตรงแล้ว ไม่ถือเป็นผู้บริโภคที่มีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง ตามกฎหมาย	68.00	ไม่ดี
5. สิทธิของผู้ป่วย คือมาตรการหนึ่งในการคุ้มครองผู้บริโภคทางการแพทย์	94.00	ดี
6. กฎหมายใดบ้างที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การคุ้มครองผู้บริโภค		
6.1 อาหาร	96.00	ดี
6.2 สถานพยาบาล	92.00	ดี
6.3 จราจร	72.00	ไม่ดี
6.4 ยา	97.00	ดี
6.5 กฎหมายเครื่องสำอาง	98.00	ดี
7. การคุ้มครองผู้บริโภค หมายถึงการดูแลเฉพาะเรื่องการกินอย่างเดียว	83.00	ดี
8. คลินิก และโรงพยาบาลเอกชน ทุกแห่งต้องได้รับอนุญาต จึงจะเปิดรักษาโรคได้	93.00	ดี
9. การมียาชุดขายในร้านชำในหมู่บ้าน หรือร้านขายยาเป็นเรื่องถูกต้องเพราะทำให้สะดวกดี	80.00	ดี
10. เราไม่ใช่เจ้าหน้าที่แต่เราสามารถแจ้งเบาะแสการถูกละเมิดสิทธิของผู้บริโภคได้เพราะเป็นการปกป้องสิทธิของตนเอง	98.00	ดี
11. อาหารที่ถูกทอด ด้วยน้ำมันที่ใช้ทอดซ้ำหลายครั้ง ผู้บริโภคเข้าไปอาจทำให้เกิดมะเร็งได้	95.00	ดี
12. เครื่องสำอางที่วางขายในประเทศทุกชนิดต้องแสดงฉลากภาษาไทย	92.00	ดี
13. ข่าวสารบรรจุถุงที่วางขายในตลาด จะต้องระบุประเภท หรือชนิดของข่าวสารตลอดทั้งวิธีการหุงต้มไว้ที่ฉลาก	94.00	ดี
14. สินค้าที่มีเครื่องหมาย อย.กำกับอยู่แล้ว ถ้าเสียหาย บุคเเนาเราไม่สามารถเรียกสิทธิอะไรได้อีก	75.00	ไม่ดี
15. ในระดับจังหวัด นายก อบจ. เป็นประธานอนุกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัดนั้น ๆ	56.00	ไม่ดี
16. ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารสามารถรักษาโรคได้ตามที่โฆษณา	79.00	ไม่ดี
17. สารบอแรกซ์ หรือผงกรอบ อาจทำให้ไตวาย ห้ามใช้ในอาหาร	89.00	ดี
รวม	88.32	(SD=3.2805)

การปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง คือ ไม่เลือกซื้อยาจากร้านยาที่มีใบอนุญาต หรือร้านยาที่มีเภสัชกรประจำอยู่ร้าน ชื่ออาหารทอดที่ใช้ น้ำมันทอดซ้ำ เลือกซื้อผลิตภัณฑ์ สุขภาพ โดยเชื่อตามคำโฆษณา ไม่กินยาปฏิชีวนะต่อเนื่องจนยาหมดตามที่หมอ หรือเภสัชกรสั่ง เก็บยาฆ่าแมลง วัตถุอันตรายไว้ในบริเวณเดียวกับสถานที่ปรุงอาหาร ไม่พันมือเด็ก และไม่เลือกซื้อเครื่องสำอางที่มีฉลากภาษาไทยที่ระบุสถานที่ผลิต และวันเดือนปีที่ผลิต (ตารางที่ 3)

สภาพปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขปัญหาในการคุ้มครองผู้บริโภค พบว่า ด้านการโฆษณา ร้อยละ 35.00 ส่วนใหญ่คือ โฆษณาเกินความจริง ไม่ชัดเจน ด้านฉลากสินค้า ร้อยละ 27.00 ส่วนใหญ่ตัวอักษรเล็ก อ่านยาก ด้านข้อมูลหาย ร้อยละ 19.00 คือ ขั้นตอนในการดำเนินงานยุ่งยาก ไม่รู้ข้อมูลกฎหมายปฏิบัติไม่ถูก ลำช้า ด้านการไปรับการรักษา

พยาบาลที่คลินิก/โรงพยาบาล ร้อยละ 20.00 คือ ราคาแพง ด้านการไปรับการรักษาพยาบาลที่โรงพยาบาล ร้อยละ 28.00 เพราะทำงานล่าช้า บริการไม่ดี ไม่ได้มาตรฐาน มารยาทไม่ดี แบ่งแยกกระตักด้านการคุ้มครองผู้บริโภค อื่น ๆ ร้อยละ 15.00 พบว่า สินค้าราคาแพงเกินความจริง สินค้าไม่มีคุณภาพ โฆษณาเกินจริง

วิจารณ์

ในการศึกษาวิจัย เรื่องการศึกษาระดับความรู้ พฤติกรรมการเลือกซื้อและพฤติกรรม การบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชน ปี 2550 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งศึกษากลุ่มตัวอย่างประชากรทั้งประเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 64.10 มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างถูกต้อง เปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมี

ตารางที่ 3 พฤติกรรมการเลือกซื้อของกินของใช้ และการปฏิบัติตนของประชาชน จังหวัดสิงห์บุรี

พฤติกรรมกรซื้อผลิตภัณฑ์ และการปฏิบัติตน ของประชาชน	คะแนน	
	ระดับ	เกณฑ์ชี้วัด
1. ก่อนซื้อ หรือบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ท่านอ่านสาระสำคัญของฉลาก เช่น ชื่ออาหาร ประเภท ส่วนประกอบที่สำคัญ ชื่อและที่ตั้งผู้ผลิต วันเดือนปีที่ผลิต หรือวันหมดอายุ การเก็บรักษา และปริมาณสุทธิ เป็นต้น	2.34	ถูกต้อง
2. ท่านเลือกซื้อจากร้านยาที่มีใบอนุญาต หรือร้านยาที่มีเภสัชกรประจำอยู่ร้าน	2.05	ไม่ถูกต้อง
3. ท่านหลีกเลี่ยงการซื้ออาหารทอดที่ใช้ น้ำมันทอดซ้ำ โดยการสังเกตสี และลักษณะของน้ำมัน	2.07	ไม่ถูกต้อง
4. ท่านไม่เลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพ (อาหาร ยา เครื่องสำอาง และอื่นๆ) โดยเชื่อตามคำโฆษณา	1.80	ไม่ถูกต้อง
5. ท่านล้างผักสดและผลไม้ด้วยน้ำสะอาดหลายๆ ครั้ง ก่อนการปรุงหรือบริโภค	2.35	ถูกต้อง
6. ท่านปฏิบัติตามคำแนะนำการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ (อาหาร ยา เครื่องสำอาง และอื่นๆ) ตามที่ระบุบนฉลาก	2.38	ถูกต้อง
7. ท่านเลือกซื้ออาหารแปรรูป เช่น น้ำปลา อาหารกระป๋อง นมกล่อง ที่มีเครื่องหมาย เลขทะเบียน อย.	2.50	ถูกต้อง
8. เมื่อได้รับยาปฏิชีวนะท่านกินต่อเนื่องจนยาหมด ตามที่หมอ หรือเภสัชกรสั่ง	2.17	ไม่ถูกต้อง
9. ท่านเก็บยาฆ่าแมลง วัตถุอันตรายไว้ในบริเวณเดียวกับ สถานที่ปรุงอาหาร	0.63	ไม่ถูกต้อง
10. ท่านเก็บยาฆ่าแมลง วัตถุอันตราย ให้พื้นมือเด็ก	2.22	ไม่ถูกต้อง
11. ท่านเลือกซื้อเครื่องสำอางที่มีฉลากภาษาไทย ที่ระบุ สถานที่ผลิต และวันเดือนปีที่ผลิต	2.00	ไม่ถูกต้อง

ความรู้ในภาพรวมที่ถูกต้อง ร้อยละ 88.32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในจังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งมีความรู้ในภาพรวมสูงกว่าระดับประเทศ⁽⁶⁾ เปรียบเทียบกับผลการศึกษาของประทีน จันทร์ประภาพร เรื่อง ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับวัตถุเจือปน และสิ่งปนเปื้อนในอาหารของผู้ประกอบอาหารใน โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ประกอบอาหารมีความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับวัตถุเจือปนและสิ่งปนเปื้อนในอาหารอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ประกอบอาหารที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่ามีความรู้เกี่ยวกับวัตถุเจือปน และสิ่งปนเปื้อนในอาหารดีกว่า การรับฟังข่าวสาร และการได้รับการอบรมสุขภาพิบาลอาหารมีผลทำให้ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติแตกต่างกัน⁽⁷⁾

ด้านทัศนคติ จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้บริโภคมีทัศนคติด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ในระดับที่ดี ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดเขตต์ เข้มโต ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของประชาชน ในการคุ้มครองผู้บริโภค ในจังหวัดขอนแก่น เมื่อพ.ศ. 2545 พบว่าประชาชนมีทัศนคติ ต่อการคุ้มครองผู้บริโภค ในระดับปานกลาง แต่การปฏิบัติตนในการคุ้มครองผู้บริโภคของประชาชน ในการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดเขตต์ เข้มโต⁽⁸⁾ และในด้านพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่าพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องร้อยละ 92.50 แต่กลุ่มตัวอย่างในเขตจังหวัดสิงห์บุรี มีค่าคะแนนพฤติกรรมเพียงร้อยละ 56.00 ทำให้ผู้ศึกษา สามารถนำผลจากการศึกษาในครั้งนี้ มากำหนดแนวทาง การจัดทำ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค ในเขตจังหวัดสิงห์บุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดหลักสูตรการให้ความรู้ ในด้านสิทธิผู้บริโภค การอ่านฉลากและการเลือกซื้อและใช้บริการสุขภาพ การบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพอย่างปลอดภัย โดยเน้นการประชุม/อบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ประชาชนผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ และได้มีโอกาส ฝึกปฏิบัติในระหว่างการอบรม

อันจะทำให้มีความสามารถปฏิบัติตน และสามารถใช้ความรู้ที่ถูกต้องของตนเอง คุ้มครองการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ และบริการสุขภาพ ของประชาชนอื่น ๆ ได้ในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะ

เห็นควรให้มีการศึกษาวิจัยต่อไป ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ แยกแต่ละผลิตภัณฑ์สุขภาพ
2. ข้อกฎหมาย (ระเบียบ) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้บริการด้านสาธารณสุข ภาครัฐ และเอกชน

เอกสารอ้างอิง

1. ประสาท ลิมดุลย์. การวิเคราะห์รูปแบบและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขต 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2541.
2. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. การประเมินผลการปฏิบัติงานแผนงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ภายใต้แผนพัฒนาการสาธารณสุข ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา; 2537.
3. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. แผนปฏิบัติการความปลอดภัยด้านอาหาร ประจำปีงบประมาณ 2550 ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา; 2549.
4. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข; ม.ป.ป.
5. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความรู้พฤติกรรมการเลือกซื้อและพฤติกรรมการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพของประชาชน ปี 2550. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา; 2550.
6. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (ร่าง)ผลการวิจัยปี 2550 (คำนวณ ณ วันที่ 7 กันยายน 2550). นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา; ม.ป.ป.

7. ประทีน จันทร์ประภาพ. ความรู้ เจตคติและการปฏิบัติเกี่ยวกับวัตถุเจือปนและสิ่งปนเปื้อนในอาหารของผู้ประกอบการอาหารในโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาสิ่งแวดล้อมศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล; 2532.
8. สุดเขต เข้มโท. ความรู้ เจตคติ และการปฏิบัติเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวของประชาชนในการคุ้มครองผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น. กรุงเทพมหานคร: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล; 2545.

**Abstract Consumer Knowledge, Attitudes and Behaviors in Changwat Sing Buri
Wacharapan Srisawas**

Sing Buri Provincial Public Health Office, Sing Buri
Journal of Health Science 2008; 17:SIH802-9.

The important role of Provincial Public Health Office, is developing the potential of consumer to the full extent. The objective of this survey research was to assess information on consumer's knowledge attitude and behavior in order to develop relevant guidelines and policies. In all, 302 people were interviewed by health workers using questionnaires in all levels of the public health facilities, in January 2008.

The results showed that 31.00 percent of the subjects lived in urban area, 56.00 percent of the subjects were female, aged 37 years (SD = 12.6) on average and married (51.30%). The overall attitudes of consumers were not satisfied with consumer protection. In term of the knowledge of people in health consumer protection it was classified as at a good level with an average score of 88.32 (S.D.=3.2805). For the right behaviors of consumption of people, it was revealed that consumers had limited right behavior with score of 2.05 (56.00%) which required improvements.

Key words: behaviors, consumer, and health consumer protection