



รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจ

พ.ศ.2564

# ผู้บริโภค





รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ  
ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564  
(กลุ่มผู้บริโภค)

โดย

ภญ. รัชну กรีธาร  
ภก. ภูมิพัฒน์ อรุณากร

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา  
สิงหาคม 2564

## บทสรุปผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีวัตถุประสงค์เพื่อ เป็นการสำรวจความคิดเห็นในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) รูปแบบกระบวนการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั่วประเทศ จำนวน 1,515 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง มิถุนายน ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติ ใช้สถิติเชิงพรรณนา นำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและร้อยละ เพื่อการแปลผลจากการเก็บข้อมูล

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปีมากที่สุด รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป และนักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ

ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจภาพรวมของผู้บริโภคมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.55 (ระดับพึงพอใจมาก) โดยส่วนใหญ่เลือกตอบพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 38.27 โดยผู้ที่เลือกตอบพึงพอใจปานกลางถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากร้อยละของจำนวนผู้เลือกตอบพึงพอใจในระดับปานกลางถึงมากที่สุด พบว่า ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. ร้อยละ 91.34 รองลงมา คือ ด้านการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. ร้อยละ 87.95 และด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. ร้อยละ 84.83

หากพิจารณาไปในประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุดในแต่ละด้านพบว่า ด้านกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คือ “เลขทะเบียนอนุญาตของ อย. สามารถตรวจสอบได้” มีจำนวนผู้ตอบพึงพอใจในทุกระดับ คิดเป็นร้อยละ 99.80 ด้านการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. “ข่าวสารความรู้ของ อย. เนื้อหาถูกต้องเชื่อถือได้ และส่วนใหญ่เข้าถึงจากช่องทางสื่อสารสาธารณะ” จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในทุกระดับ คิดเป็นร้อยละ 94.67 และ ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คือ “ช่องทางการร้องเรียนมีความหลากหลาย” จำนวนผู้ตอบพึงพอใจในทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.47

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ นั้นอาจจะมีทั้งกลุ่มที่เคยมีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์โดยตรงกับการบริการ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ t-test และ Anova พบว่า เมื่อเพศ อายุ การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แตกต่างกัน ( $p < 0.05$ )

นอกจากนี้การสำรวจยังได้เก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจน้อยที่สุดในแต่ละประเด็นของแต่ละด้านไว้ด้วย โดยวิเคราะห์จากข้อมูลร้อยละของจำนวนผู้เลือกตอบพึงพอใจน้อยถึงน้อยที่สุดพบว่า ด้านการกำกับ

และควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คือ “ความทั่วถึงและครอบคลุมในการกำกับดูแลทั้งในแง่ของพื้นที่ และ ชนิดผลิตภัณฑ์สุขภาพ” ด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คือ “การจัดการ โฆษณาออนไลน์ และผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต” และด้านการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คือ “ความง่ายในการเข้าถึงข้อมูลจากช่องทางสื่อสารของ อย. ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่าง ยังให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อต้องการให้มีการปรับปรุงในแต่ละด้านดังนี้ ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์ สุขภาพของ อย. คือ “อยากให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับ สัญลักษณ์ เลขทะเบียนอนุญาต และฉลากผลิตภัณฑ์ สุขภาพ ในเรื่องของขนาดข้อความ ภาษาที่ใช้ และต้องการให้มีโลโก้ อย. บนผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับอนุญาต” ในส่วนของด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คือ “การจำได้และเลือกใช้ ช่องทางการร้องเรียนของ อย. เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ช่องทาง 1556 ในการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สุขภาพมีจำนวนน้อย” และด้านการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คือ “อยากให้ ปรับปรุงเรื่องของเนื้อหา และช่องทางของ อย. มีความน่าสนใจ เข้าใจง่าย และเข้าถึงได้ง่ายขึ้น” การศึกษา ครั้งนี้เป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเพื่อปรับปรุงการบริการในงานคุ้มครอง ผู้บริโภคให้มีความพึงพอใจสูงสุด

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจ, ด้านการกำกับและควบคุม, ด้านการบริการข่าวสารความรู้, ด้านการจัดการเรื่อง ร้องเรียน

รัชну กริธธธร  
ภูมิพัฒน์ อรุณากูร  
สิงหาคม 2564

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 เพื่อรายงาน  
ผลระดับความพึงพอใจของประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ  
ใน 3 ด้านได้แก่ ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านการบริการข่าวสารความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/  
การแจ้งเตือนต่างๆ และด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการ  
อาหารและยา อันเป็นการ สะท้อนผลการดำเนินงาน คุณภาพบริการที่เกิดขึ้น และนำผลการตอบ  
แบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน และเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมาก  
ยิ่งขึ้นในการนี้ กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาใคร่ขอขอบพระคุณผู้ตอบ  
แบบสอบถามทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและ  
พัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

รัชฎา กริธาธร  
ภูมิพัฒน์ อรุณากูร  
สิงหาคม 2564

## กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้อำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค ตลอดจนเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลภาคสนามของคณะวิจัยฯ และเครือข่ายที่ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ในการบริหารจัดการโครงการฯ ด้านการตรวจประเมินคุณภาพเครื่องมือ ได้รับการช่วยเหลือจากนางสาวภัทราภรณ์ วัฒนโพธิ์ธร หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร พ.จ.อ. ธนาพนธ์ ทองพานิช นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ นายปรมินทร์ ผาแก้ว อาจารย์เภสัชกรวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดพิษณุโลก ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้ำผึ้ง ไขว้พันธ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ ดร.ศุภศิริ บุญประเวช อาจารย์ประจำหลักสูตรภาษาและการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ในด้านการรวบรวมข้อมูลข้อคำถาม การติดตามผลการดำเนินโครงการฯ เตรียมแบบสอบถามตรวจสอบข้อมูลและจัดเตรียมข้อมูลการสำรวจสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ เพื่อทดสอบคุณภาพของแบบสำรวจฯ ให้เป็นไปตามหลักวิชาการ ตลอดจนการตรวจทานข้อความในรูปเล่ม และการออกแบบกราฟิกหน้าปก ได้รับการช่วยเหลือจากและความร่วมมือจากกลุ่มเจ้าหน้าที่กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค น.ส.นันทิยา ถวายทรัพย์ (นักวิชาการเผยแพร่) นายทวชา เพชรบุญยัง (นักวิชาการเผยแพร่ปฏิบัติการ) น.ส.ทัศนีย์ มีมอญ (ลูกจ้างเหมา) และนายวีรภัทร เหล่าเขตกิจ (ลูกจ้างเหมา) ในการร่วมพัฒนาเครื่องมือสำรวจครั้งนี้

ผู้จัดทำแบบสำรวจฯ จึงขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องข้างต้นและอีกหลายท่าน ที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ และต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

รัชฎา กรธราธร  
ภูมิพัฒน์ อรุณากูร  
สิงหาคม 2564

## สารบัญ

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| บทสรุปผู้บริหาร .....                                                                   | ก  |
| คำนำ .....                                                                              | ค  |
| กิตติกรรมประกาศ .....                                                                   | ง  |
| บทนำ .....                                                                              | 1  |
| 1. ที่มาของการดำเนินโครงการ .....                                                       | 1  |
| 2. วัตถุประสงค์ .....                                                                   | 2  |
| 3. ขอบเขตของการสำรวจ .....                                                              | 2  |
| 4. นิยามศัพท์เฉพาะ <sup>3</sup> .....                                                   | 2  |
| 5. กรอบแนวคิดการสำรวจ .....                                                             | 3  |
| 6. ข้อตกลงเบื้องต้น .....                                                               | 3  |
| ขั้นตอนการดำเนินงาน .....                                                               | 4  |
| 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....                                                        | 4  |
| ประชากร .....                                                                           | 4  |
| กลุ่มตัวอย่าง .....                                                                     | 4  |
| 2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....                                                          | 4  |
| 3. การเก็บข้อมูลสำรวจ .....                                                             | 6  |
| ผลการสำรวจ .....                                                                        | 9  |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                           | 9  |
| ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ..... | 11 |
| ตอนที่ 3 คำถามเพื่อประเมินการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ .....                | 15 |
| ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสถิติ .....                                               | 34 |
| สรุปผลและอภิปรายผล .....                                                                | 43 |
| ภาคผนวก .....                                                                           | 48 |
| ภาคผนวก ก การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเก็บข้อมูล .....                                 | 49 |
| ภาคผนวก ข รายละเอียดข้อมูลสถิติผลสำรวจความพึงพอใจ (ผู้บริโภค) พ.ศ. 2564 .....           | 66 |
| ภาคผนวก ค ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่จริง .....                                     | 86 |

## สารบัญตาราง

|          |                                                                                                                                                                         |    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 1  | แสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างสำรวจ .....                                                                                                                                     | 5  |
| ตาราง 2  | แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) รายด้านของข้อคำถาม .....                                                                                              | 7  |
| ตาราง 3  | ระดับคะแนนความพึงพอใจ .....                                                                                                                                             | 7  |
| ตาราง 4  | แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                                                                                 | 9  |
| ตาราง 5  | ผลประเมินความพึงพอใจภาพรวม.....                                                                                                                                         | 12 |
| ตาราง 6  | ความพึงพอใจด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. ....                                                                                                             | 13 |
| ตาราง 7  | ร้อยละความพึงพอใจด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่<br>โดย อย. ....                                                              | 14 |
| ตาราง 8  | ความพึงพอใจด้านด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ .....                                                                                                  | 15 |
| ตาราง 9  | ร้อยละความสนใจข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ โดย อย. และ การรับรู้<br>ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ อย. .... | 16 |
| ตาราง 10 | ร้อยละจำนวนการเข้าถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือ<br>การดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา .....                          | 19 |
| ตาราง 11 | ร้อยละการใช้ช่องทางการร้องเรียนเมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ .....                                                                                               | 21 |
| ตาราง 12 | ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์ .....                                                                                           | 23 |
| ตาราง 13 | ร้อยละความคิดเห็นต่อการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงาน<br>คณะกรรมการอาหารและยา .....                                                          | 27 |
| ตาราง 14 | ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพเพิ่มเติม .....                                                                                             | 31 |
| ตาราง 15 | คำชมเชยจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของ อย. ....                                                                                                                      | 33 |
| ตาราง 16 | ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรเพศ .....                                                                                                           | 34 |
| ตาราง 17 | ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรอายุ.....                                                                                                           | 34 |
| ตาราง 18 | ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรระดับการศึกษา.....                                                                                                  | 36 |
| ตาราง 19 | ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรอาชีพ .....                                                                                                         | 39 |
| ตาราง 20 | ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรที่พักอาศัย .....                                                                                                   | 42 |

## บทนำ

### 1. ที่มาของการดำเนินโครงการ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประกอบไปด้วย อาหาร ยา เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด และวัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน ส่วนหนึ่งเป็นสิ่งจำเป็นที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ผู้บริโภคมีความจำเป็นในการบริโภคในชีวิตประจำวันทุกวันไม่อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนั้นการเลือกซื้อ เลือกบริโภคอย่างปลอดภัยและเป็นประโยชน์ต่อร่างกายจึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในปัจจุบันที่ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการส่งเสริมการค้าเสรี ผู้ประกอบธุรกิจมีจำนวนมาก ทำให้เกิดการแข่งขันทางการค้าสูง ผู้ประกอบการพยายามผลิตและพัฒนาสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค รวมถึงมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อดึงดูดให้ผู้บริโภคหันมาใช้ผลิตภัณฑ์ของตน เพื่อให้มียอดขายมากที่สุด ทั้งนี้ ไม่ว่าจะโดยการโฆษณาทางสื่อต่าง ๆ การใช้ กลยุทธ์ หรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ อีกทั้งยังมีผู้ที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวจัดทำผลิตภัณฑ์ที่ไม่ถูกต้องและไม่ผ่าน อย. จนทำให้หลาย ๆ ครั้ง ผู้บริโภคสับสนและเข้าใจผิด หรือ กิจกรรมการตลาดต่าง ๆ ทั้ง ลด แลก แจก แถม หรือมีโฆษณาชวนเชื่อโดยใช้บุคคลอ้างอิงล้วนมีส่วนส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมผู้บริโภคที่ไม่ถูกต้องทั้งสิ้น หากผู้บริโภครู้เท่าไม่ถึงการณ์ มีความรู้ไม่เท่าทันผู้ประกอบการ มีพฤติกรรมผู้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่เหมาะสมแล้ว อาจทำให้ผู้บริโภคต้องสูญเสียเงินจำนวนมาก หรือหากเป็นผู้ป่วยนอกจากทำให้เสียเงิน เสียเวลา เสียโอกาสในการรักษาแล้ว อาจทำให้ได้รับอันตรายจากผลิตภัณฑ์นั้น ๆ อีกด้วย แต่หากผู้บริโภคมีความรู้ รู้เท่าทันผู้ประกอบการ รู้จักเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย รวมถึงมีพฤติกรรมบริโภคที่ถูกต้องเหมาะสมแล้ว ย่อมทำให้มีสุขภาพดี แข็งแรงลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาสุขภาพจากโรคเรื้อรัง นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

โดยกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุขมีภารกิจเกี่ยวกับการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์ ซึ่งล้วนถือเป็นผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพต้องมีคุณภาพและปลอดภัยมีการส่งเสริมพฤติกรรมผู้บริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลทางวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้ และมีบทบาทในการส่งเสริมการรับรู้ สร้างความรู้ ความเข้าใจ ความตระหนักในพฤติกรรมบริโภคที่เหมาะสมของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและสมประโยชน์รวมทั้งได้มีความพยายามในการสื่อสาร เผยแพร่สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความรู้ในการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ การเลือกใช้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลาย

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) จึงได้ดำเนินโครงการวิจัย “โครงการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ” ซึ่งหมายถึงผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อสุขภาพอนามัย รวมถึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์และสาธารณสุขตลอดจนเป็นผลิตภัณฑ์ที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด เครื่องมือแพทย์ และสมุนไพร เป็นต้น ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปี 2564”

เพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ ความคิดเห็น และเป็นผลสะท้อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และนำข้อมูลมาประกอบการวางแผนพัฒนาการดำเนินงานต่อไป สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจภายใต้ขอบเขตการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในครั้งนี้ โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยวิธีการสำรวจ

## 2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในการประเมินวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนางานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพต่อไป

2.2 เพื่อทราบข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

## 3. ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ช่องทางการสื่อสาร และความพึงพอใจ และข้อคิดเห็นต่อการพัฒนาปรับปรุงงานของผู้บริโภคที่เป็นประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ครอบคลุม 13 เขตสุขภาพ

## 4. นิยามศัพท์เฉพาะ<sup>1-3</sup>

การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลได้รับความรู้สึกและแปลความหมายหรือตีความจากสิ่งเร้าที่รับเข้ามา ผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ รวมถึงการแสดงออกถึงการรู้จัก การได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งสื่อโทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ และสื่อบุคคล เป็นต้น

ความพึงพอใจ คือ อารมณ์ความรู้สึก ความยินดีทางใจที่เกิดกับผู้รับบริการจากประสบการณ์ตรงหรือโดยอ้อมเกี่ยวกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจากการที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับความต้องการที่เกิดขึ้นได้รับการตอบสนองครบถ้วนเพียงใด

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ คือ ผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อสุขภาพอนามัย รวมถึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์และสาธารณสุข ตลอดจนเป็นผลิตภัณฑ์ที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด เครื่องมือแพทย์ และสมุนไพร เป็นต้น

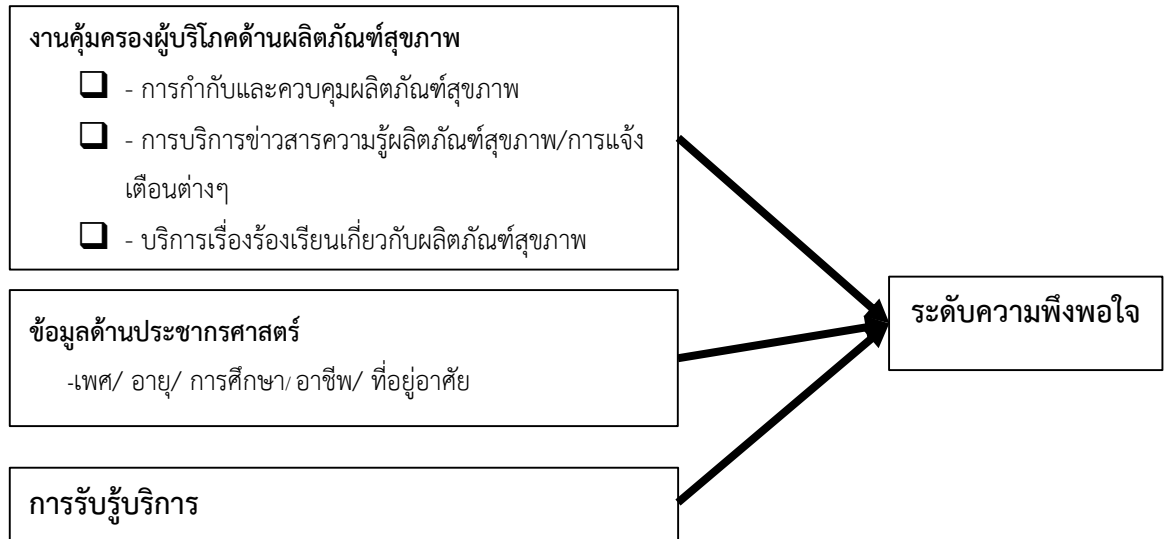
<sup>1</sup>คู่มือประชาชน ฉบับผู้บริโภค - [https://www.fda.moph.go.th/Pages/HomeP\\_D2.aspx](https://www.fda.moph.go.th/Pages/HomeP_D2.aspx)

<sup>2</sup>วิจัยทัศน์และยุทธศาสตร์ – คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

<sup>3</sup><https://www.fda.moph.go.th/SitePages/Vision.aspx>

คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ คือ การควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ เฝ้าระวังทั้งก่อนและหลังผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด โดยในที่นี้จะหมายความครอบคลุมในบริการสามด้านคือ การกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพ การบริการข่าวสารความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่างๆ และบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

## 5. กรอบแนวคิดการสำรวจ



## 6. ข้อตกลงเบื้องต้น

กลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลครั้งนี้ ไม่ได้มุ่งเน้นว่าจะต้องเป็นบุคคลที่เคยรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยตรง แต่อาจจะรับรู้ผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น ๆ โดยไม่ได้กำหนดระยะเวลาการรับรู้

# ขั้นตอนการดำเนินงาน

การดำเนิน “โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรทั่วไป มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป ครอบคลุมทุกเขตสุขภาพของประเทศ

กลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจแบ่งเป็น 2 ส่วน

กลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนการวิเคราะห์ร่างแบบสอบถาม จำนวนรวม 30 ราย เพื่อใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มตัวอย่างในขั้นตอนการเก็บข้อมูลสำรวจจริง โดยเป็นประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไปที่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดในประเทศไทย โดยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามตารางการสุ่มกลุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปของ Taro Yamane (ทาโร่ ยามาเน่) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1,500 ตัวอย่าง

สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร่ ยามาเน่

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยความหมายของแต่ละตัวแปรในสูตร ได้แก่

n : คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

N : คือ ขนาดของประชากร

e : คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์)

## 2. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ทางสถิติ กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมเขตตามเขตสุขภาพ ทั้ง 13 เขตทั่วประเทศ ดังนี้

ขั้นที่หนึ่ง แบ่งเขตพื้นที่ตามเขตสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข เป็นพื้นที่การสุ่ม ประกอบไปด้วย 13 เขตสุขภาพ ได้แก่ เขตสุขภาพที่ 1 - 13 แต่ละเขตประกอบไปด้วยจังหวัด 5 - 8 จังหวัด

ขั้นที่สอง พิจารณาจำนวนประชากรของแต่ละเขตสุขภาพ โดยใช้วิธีสุ่มแบบสัดส่วน

**ขั้นที่สาม** สุ่มเลือกจังหวัดที่มีจำนวนประชากรมากที่สุดในแต่ละเขตสุขภาพ ยกเว้น เขตที่ 13 กรุงเทพมหานคร ที่เก็บข้อมูลจังหวัดเดียว

**ตาราง 1** แสดงการสุ่มกลุ่มตัวอย่างสำรวจ

| เขตสุขภาพ       | รายชื่อจังหวัดตามเขตบริการ                                                         | จำนวนประชากรอายุ 15 ปี ขึ้นไป * | จังหวัดพื้นที่เป้าหมาย | จำนวนประชากร      | ตัวอย่าง     |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------|--------------|
| เขตสุขภาพที่ 1  | เชียงใหม่ เชียงราย ลำปาง น่าน พะเยา แพร่ ลำพูน แม่ฮ่องสอน                          | 5,897,396                       | เชียงใหม่              | 1,779,254         | 133          |
| เขตสุขภาพที่ 2  | เพชรบูรณ์ พิษณุโลก ตาก สุโขทัย อุตรดิตถ์                                           | 3,571,493                       | เพชรบูรณ์              | 992,451           | 80           |
| เขตสุขภาพที่ 3  | นครสวรรค์ กำแพงเพชร พิจิตร อุทัยธานี ชัยนาท                                        | 2,977,294                       | นครสวรรค์              | 1,059,887         | 67           |
| เขตสุขภาพที่ 4  | นนทบุรี ปทุมธานี ลพบุรี สระบุรี พระนครศรีอยุธยา อ่างทอง นครนายก สิงห์บุรี          | 5,399,497                       | นนทบุรี                | 1,265,387         | 122          |
| เขตสุขภาพที่ 5  | นครปฐม กาญจนบุรี ราชบุรี เพชรบุรี สุพรรณบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม ประจวบคีรีขันธ์ | 5,352,305                       | กาญจนบุรี              | 895,525           | 121          |
| เขตสุขภาพที่ 6  | ชลบุรี สมุทรปราการ ระยอง ฉะเชิงเทรา สระแก้ว จันทบุรี ปราจีนบุรี ตราด               | 6,186,681                       | ชลบุรี                 | 1,558,301         | 139          |
| เขตสุขภาพที่ 7  | ขอนแก่น ร้อยเอ็ด กาฬสินธุ์ มหาสารคาม                                               | 5,054,166                       | ขอนแก่น                | 1,802,872         | 114          |
| เขตสุขภาพที่ 8  | อุดรธานี สกลนคร นครพนม เลย หนองคาย หนองบัวลำภู บึงกาฬ                              | 5,561,304                       | อุดรธานี               | 1,586,646         | 125          |
| เขตสุขภาพที่ 9  | นครราชสีมา บุรีรัมย์ สุรินทร์ ชัยภูมิ                                              | 6,778,862                       | นครราชสีมา             | 2,648,927         | 153          |
| เขตสุขภาพที่ 10 | อุบลราชธานี ศรีสะเกษ ยโสธร อำนาจเจริญ มุกดาหาร                                     | 4,619,916                       | อุบลราชธานี            | 1,878,146         | 104          |
| เขตสุขภาพที่ 11 | นครศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี ชุมพร กระบี่ ภูเก็ต พังงา ระนอง                         | 4,496,720                       | นครศรีธรรมราช          | 1,561,927         | 101          |
| เขตสุขภาพที่ 12 | สงขลา นราธิวาส พัทลุง สตูล ปัตตานี ตรัง ยะลา                                       | 4,997,037                       | สงขลา                  | 1,435,968         | 113          |
| เขตสุขภาพที่ 13 | กรุงเทพมหานคร                                                                      | 5,666,264                       | กรุงเทพฯ               | 5,666,264         | 128          |
| <b>รวม</b>      | <b>77 จังหวัด</b>                                                                  | <b>66,558,935</b>               | <b>12</b>              | <b>24,131,555</b> | <b>1,500</b> |

\* หมายเหตุ จำนวนประชากรทั่วประเทศรวมทุกอายุ ข้อมูลจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ ตารางการสำรวจประชากร ปี พ.ศ. 2562

### 3. การเก็บข้อมูลสำรวจ

การเก็บข้อมูลสำรวจประกอบด้วย 2 ระยะคือ

#### ระยะที่ 1 การเตรียมเจ้าหน้าที่สำรวจและคณะทำงาน

โดยการชี้แจงและทำความเข้าใจประเด็นข้อคำถามให้พนักงานภาคสนามก่อนการลงพื้นที่สำรวจจริง เพื่อทำความเข้าใจแนวคิดการสำรวจและเป็นแนวทางปฏิบัติขณะเก็บข้อมูลในพื้นที่ในประเด็นดังนี้

- ก. หลักการแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และความพึงพอใจในบริการ
- ข. การเตรียมเพื่อเก็บข้อมูล และความสำคัญของผู้เก็บข้อมูล
- ค. วิธีการเก็บข้อมูลและการตรวจสอบข้อมูล
- ง. กระบวนการเก็บข้อมูล แนวทางการใช้ และทำความเข้าใจแบบสำรวจฯ

#### ระยะที่ 2 การเก็บข้อมูลในพื้นที่จริง

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลทำการลงพื้นที่ภาคสนาม แจกแบบสำรวจให้กับกลุ่มเป้าหมายตามพื้นที่ที่กำหนด โดยแจกแบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก ในสถานที่ต่าง ๆ เช่น สถานีขนส่ง ตลาด แหล่งชุมชน สถานที่ราชการ สนามกีฬา และตามร้านค้าสถานประกอบการ เพื่อให้ได้ข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย

โดยเจ้าหน้าที่ที่เก็บข้อมูลจะต้องแนะนำตัว โดยในส่วนราชการทางผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขออนุญาตหรือขอความอนุเคราะห์เข้าพื้นที่เพื่อแจกแบบสำรวจ มีการแนะนำข้อมูล และวัตถุประสงค์ของการเก็บ พร้อมทั้งให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสำรวจอย่างอิสระด้วยตนเอง หรือถ้ากลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกในการตอบด้วยตนเอง จะใช้การสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว

#### หมายเหตุข้อจำกัด

เนื่องจากระยะเวลาการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา-2019 อาจจะทำให้ไม่สามารถเข้าพบปะหรือสัมภาษณ์ของกลุ่มคนจำนวนมากได้ และขาดความสะดวกใจในการพูดคุยถามตอบระหว่างเจ้าหน้าที่ภาคสนามกับกลุ่มตัวอย่างเป็นระยะเวลานานไม่ได้ อีกทั้งบางสถานที่อาจมีข้อจำกัดหรือไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้าสถานที่ภายในได้

#### ระยะที่ 3 การจัดทำรายงานสรุปผล

1. **การวิเคราะห์ข้อมูล** จากวัตถุประสงค์การศึกษา เพื่อสร้างและประเมินคุณภาพของการสำรวจและวัดระดับความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการทดลองใช้และเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

1) การวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ เป็นการวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสำรวจด้วยค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาช (Cronbach's alpha) การวิเคราะห์ความครบถ้วน ขององค์ประกอบตามทฤษฎีด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน มีการพิจารณา ค่า Cronbach's alpha เกินกว่า 0.7 ขึ้นไป ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีค่าความเที่ยง (Reliability) ตามมาตรฐานสากลที่กำหนด โดยเครื่องมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (questionnaire) ที่คณะผู้จัดทำสร้างขึ้นเองจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ซึ่งนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

คำนวณหาความเชื่อมั่น (reliability) ตอนที่ 2 ใช้วิธีของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) แบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.962 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดีมาก และสามารถนำไปใช้รวบรวมข้อมูลได้ และแบบรายข้อระหว่าง 0.607-0.865 มีค่า  $\alpha$  รายด้าน ดังนี้

**ตาราง 2** แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) รายด้านของข้อคำถาม

| รายละเอียด                                                       | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา |
|------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                   | 0.910                |
| 2. ด้านการบริการข่าวสารความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ | 0.960                |
| 3. ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ             | 0.912                |

2) การหาค่าคะแนนความพึงพอใจ โดยใช้สถิติในการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ประมวลผลโดยการลงรหัสข้อมูล และบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป QPS (Questionnaire Processing System) (ซึ่งเป็นโปรแกรมลิขสิทธิ์ของประเทศอังกฤษที่มีบริษัท MRDCL จำกัด (ประเทศไทย) เป็นตัวแทนในการจำหน่าย) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีตัวแปรและปริมาณข้อมูลจำนวนมาก อีกทั้งยังมีระบบตรวจสอบการตอบแบบสำรวจที่สามารถกำหนดได้เองในโปรแกรม (เป็นการป้อนคำสั่งให้ทำการตรวจสอบการบันทึกข้อมูลให้ตรงกับคำสั่งที่ระบุไว้ เป็นกระบวนการตรวจสอบการบันทึกข้อมูลให้ตรงกับคำตอบในแบบสำรวจ เพราะหากมีการบันทึกผิดพลาด การประมวลผลจะระบุข้อมูลเป็น Error ทันที ทำให้ทราบว่าการผิดพลาดเกิดขึ้น) และสามารถแปลงข้อมูลลงในโปรแกรมไมโครซอฟออฟฟิศ เอ็กเซลล์ (MS Excel) เพื่อนำไปใช้กับโปรแกรมทางสถิติ SPSS ภายใต้ลิขสิทธิ์ ของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต (เพื่อการศึกษา) เพื่อการตรวจสอบและวิเคราะห์ผล โดยใช้ค่าสถิติ T-test วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นระหว่างพื้นที่พักอาศัยกับ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3) จุดตัดคะแนนความพึงพอใจฯ พิจารณาจากจำนวนข้อคำถามในแบบสำรวจและเกณฑ์การประเมินคะแนนความพึงพอใจ

การแปลคะแนนค่าเฉลี่ยเป็นระดับ จากข้อมูลที่เป็น Rating Scale เป็น 5 ระดับ สามารถใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่มีความหมายหมายชัดเจนในตัวเอง ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981 : 204-208) ดังนั้น จากระดับความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดของลิเกิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

**ตาราง 3** ระดับคะแนนความพึงพอใจ

| ระดับ      | คะแนน   |
|------------|---------|
| น้อยที่สุด | 1 คะแนน |
| น้อย       | 2 คะแนน |
| ปานกลาง    | 3 คะแนน |
| มาก        | 4 คะแนน |
| มากที่สุด  | 5 คะแนน |

การแปลคะแนนค่าเฉลี่ย เป็นระดับ จากข้อมูลที่เป็น Rating Scale เป็น 5 ระดับ สามารถใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่มีความหมายชัดเจนในตัวเอง ตามแนวทางของเบสต์ (Best, 1981 : 204-208) ดังนั้น จากระดับความพึงพอใจ ใช้มาตรวัดของลิเกิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลค่าเฉลี่ย ได้ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5-1}{5} = 1.25$$

จากค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้ จะทำการแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

|           |         |                   |
|-----------|---------|-------------------|
| 1.00-1.50 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.51-2.50 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| 2.51-3.50 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| 3.51-4.50 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| 4.51-5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |

2. การจัดทำรายงานสรุปผล เพื่อเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน

- 1) จัดทำสรุปข้อมูล
- 2) จัดทำเล่มรายงาน

## ผลการสำรวจ

จากผลการดำเนินงานเก็บข้อมูลสำรวจ ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ – เมษายน พ.ศ. 2564 ดำเนินการเก็บข้อมูลใน 13 เขตบริการสุขภาพทั่วประเทศ จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 1,515 คน ผลการสำรวจแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ตอนที่ 3 คำถามเพื่อประเมินการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 1,515 ราย พบส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.89 และ เพศชาย ร้อยละ 42.11 ช่วงอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด ร้อยละ 21.58 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 19.87 อายุระหว่าง 20-29 ปี ร้อยละ 19.14 อายุระหว่าง 50-59 ปี ร้อยละ 14.79 อายุระหว่าง 15-19 ปี ร้อยละ 12.67 และอายุ 60 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 11.95 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 32.67 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 24.22 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 17.16 อนุปริญญา/ปวส. ร้อยละ 12.48 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 10.83 ปริญญาโท ร้อยละ 2.18 และไม่ได้เรียนหนังสือ ร้อยละ 0.46 อาชีพส่วนใหญ่ ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด ร้อยละ 20.20 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 17.82 นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 17.03 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 16.70 ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ ร้อยละ 13.86 แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ร้อยละ 9.17 เกษตร/ประมง ร้อยละ 5.02 และ อื่น ๆ ว่างงาน ร้อยละ 0.20 ตามลำดับที่อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่ เขตสุขภาพที่ 9 นครราชสีมา มากที่สุด ร้อยละ 10.10 รองลงมาคือ เขตสุขภาพที่ 6 ชลบุรี ร้อยละ 9.17 เขตสุขภาพที่ 1 เชียงใหม่ ร้อยละ 8.78 เขตสุขภาพที่ 13 กรุงเทพมหานคร ร้อยละ 8.45 เขตสุขภาพที่ 8 อุตรดิตถ์ ร้อยละ 8.25 เขตสุขภาพที่ 4 นนทบุรี ร้อยละ 8.05 เขตสุขภาพที่ 5 กาญจนบุรี ร้อยละ 7.99 เขตสุขภาพที่ 7 ขอนแก่น ร้อยละ 7.52 เขตสุขภาพที่ 12 สงขลา ร้อยละ 7.52 เขตสุขภาพที่ 10 อุบลราชธานี ร้อยละ 6.86 เขตสุขภาพที่ 11 นครศรีธรรมราช ร้อยละ 6.67 เขตสุขภาพที่ 3 นครสวรรค์ ร้อยละ 5.35 และเขตสุขภาพที่ 2 เพชรบูรณ์ ร้อยละ 5.28 ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 65.21 และนอกเขตอำเภอเมือง ร้อยละ 34.79 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

#### ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป |            | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|------------|-------|--------|
| เพศ          | หญิง       | 877   | 57.89  |
|              | ชาย        | 638   | 42.11  |
| รวม          |            | 1,515 | 100    |
| อายุ         | 15 - 19 ปี | 192   | 12.67  |
|              | 20 - 29 ปี | 290   | 19.14  |

ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป  |                                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|--------------------------------------------------|-------|--------|
|               | 30 - 39 ปี                                       | 327   | 21.58  |
|               | 40 - 49 ปี                                       | 301   | 19.87  |
|               | 50 - 59 ปี                                       | 224   | 14.79  |
|               | 60 ปี ขึ้นไป                                     | 181   | 11.95  |
|               | รวม                                              | 1,515 | 100    |
| ระดับการศึกษา | 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                         | 164   | 10.83  |
|               | 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                              | 260   | 17.16  |
|               | 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                        | 367   | 24.22  |
|               | 4. อนุปริญญา/ปวส.                                | 189   | 12.48  |
|               | 5. ปริญญาตรี                                     | 495   | 32.67  |
|               | 6. ปริญญาโท                                      | 33    | 2.18   |
|               | 7. ไม่ได้เรียนหนังสือ                            | 7     | 0.46   |
|               | รวม                                              | 1,515 | 100    |
| อาชีพปัจจุบัน | ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ | 210   | 13.86  |
|               | พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                             | 253   | 16.70  |
|               | ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                | 306   | 20.20  |
|               | เกษตรกร/ประมง                                    | 76    | 5.02   |
|               | นักเรียนนักศึกษา                                 | 258   | 17.03  |
|               | รับจ้างทั่วไป                                    | 270   | 17.82  |
|               | แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                           | 139   | 9.17   |
|               | อื่น ๆ ว่างงาน                                   | 3     | 0.20   |
|               | รวม                                              | 1,515 | 100    |
| พื้นที่       | เขตสุขภาพที่ 1                                   | 133   | 8.78   |
|               | เขตสุขภาพที่ 2                                   | 80    | 5.28   |
|               | เขตสุขภาพที่ 3                                   | 81    | 5.35   |
|               | เขตสุขภาพที่ 4                                   | 122   | 8.05   |
|               | เขตสุขภาพที่ 5                                   | 121   | 7.99   |
|               | เขตสุขภาพที่ 6                                   | 139   | 9.17   |
|               | เขตสุขภาพที่ 7                                   | 114   | 7.52   |
|               | เขตสุขภาพที่ 8                                   | 125   | 8.25   |
|               | เขตสุขภาพที่ 9                                   | 153   | 10.10  |
|               | เขตสุขภาพที่ 10                                  | 104   | 6.86   |
|               | เขตสุขภาพที่ 11                                  | 101   | 6.67   |
|               | เขตสุขภาพที่ 12                                  | 114   | 7.52   |

ตาราง 4 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป    |                  | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|------------------|-------|--------|
| เขตสุขภาพที่ 13 |                  | 128   | 8.45   |
| รวม             |                  | 1,515 | 100    |
| ที่พักอาศัย     | ในเขตอำเภอเมือง  | 988   | 65.21  |
|                 | นอกเขตอำเภอเมือง | 527   | 34.79  |
|                 | รวม              | 1,515 | 100    |

## ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ผลการสำรวจจากการประเมินความพึงพอใจใน ความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แบ่งเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.
2. ด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย ออย.
3. ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

การแปลผลค่าคะแนนความพึงพอใจ จากข้อคำถามตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ โดย

|                       |         |                   |
|-----------------------|---------|-------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย และ   |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

### รายละเอียดภาพรวมคะแนนความพึงพอใจ

ผลคะแนนภาพรวมจากทั้ง 3 ด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย  $3.55 \pm 0.98$  ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.02 ส่วนใหญ่เลือกตอบพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 38.27 รองลงมาตอบพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 33.40 และตอบพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 16.36

ภาพรวมจากจำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับพบว่า ประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับมากที่สุดคือ ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. คิดเป็นร้อยละ 99.64 ได้คะแนนเฉลี่ย  $3.67 \pm 0.93$  (พอใจมาก) รองลงมาคือด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพคิดเป็นร้อยละ 99.16 ได้คะแนนเฉลี่ย  $3.41 \pm 0.99$  (พอใจปานกลาง) และด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย ออย. คิดเป็นร้อยละ 98.25 ได้คะแนนเฉลี่ย  $3.56 \pm 1.02$  (พอใจมาก) ตามลำดับดังแสดงใน ตาราง 5

## ตาราง 5 ผลประเมินความพึงพอใจภาพรวม

| ผลประเมินความพึงพอใจ<br>ภาพรวม                                                                  | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |       |             |       |                | ไม่<br>พอใจ<br>(ร้อยละ) | คะแนน<br>(เฉลี่ย) | S.D. | แปรผล   | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------|-------------|-------|----------------|-------------------------|-------------------|------|---------|--------|
|                                                                                                 | มากที่สุด                    | มาก   | ปาน<br>กลาง | น้อย  | น้อย<br>ที่สุด |                         |                   |      |         |        |
| 1. ด้านการกำกับและควบคุม<br>ผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                             | 19.09                        | 40.34 | 31.91       | 6.55  | 1.76           | 0.36                    | 3.67              | 0.93 | มาก     | 1      |
| 2. ด้านการบริการข่าวสาร<br>ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ /การ<br>แจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย<br>ออย. | 17.07                        | 39.82 | 31.06       | 7.67  | 2.62           | 1.75                    | 3.56              | 1.02 | มาก     | 3      |
| 3. ด้านบริการเรื่องร้องเรียน<br>เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                                        | 12.93                        | 34.66 | 37.24       | 11.77 | 2.55           | 0.84                    | 3.41              | 0.99 | ปานกลาง | 2      |
| เฉลี่ย                                                                                          | 16.36                        | 38.27 | 33.40       | 8.66  | 2.31           | 0.98                    | 3.55              | 0.98 | มาก     | -      |

### รายละเอียดคะแนนความพึงพอใจแยกรายด้าน

#### 1. คะแนนความพึงพอใจด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.

ตาราง 6 จากจำนวนผู้พึงพอใจทุกระดับพบว่า ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.59 คะแนนเฉลี่ย  $3.67 \pm 0.93$  อยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยส่วนใหญ่เลือกตอบพึงพอใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 40.34

ประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับมากที่สุดคือ ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก ออย. มีคุณภาพและมีความปลอดภัย (ไม่เกิดอันตราย) ที่จะนำมาบริโภค จำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.93 คะแนนเฉลี่ย  $3.81 \pm 0.89$  (พอใจมาก) รองลงมาคือ เลขทะเบียนอนุญาตของ ออย. สามารถตรวจสอบได้ จำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.80 คะแนนเฉลี่ย  $3.84 \pm 0.94$  (พอใจมาก) รองลงมาเป็นประเด็นการตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ ออย. ทั้งถึงในทุกผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีในประเทศ จำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.41 คะแนนเฉลี่ย  $3.51 \pm 0.98$  (พอใจมาก) และประเด็นที่มีผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ ออย. ทั้งถึงในทุกผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีในประเทศ จำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.21 คะแนนเฉลี่ย  $3.57 \pm 0.95$  (พอใจมาก)

ส่วนความคิดเห็นในภาพรวมของบริการด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. มีผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 92.01 คะแนนเฉลี่ย  $3.64 \pm 0.89$  อยู่ระดับพอใจมาก ดังแสดงในตาราง 6

**ตาราง 6 ความพึงพอใจด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.**

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |       |             |      |                | ไม่<br>พอใจ<br>(ร้อยละ) | คะแนน<br>(เฉลี่ย) | S.D. | แปลผล | อันดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------|-------------|------|----------------|-------------------------|-------------------|------|-------|--------|
|                                                                                                       | มากที่สุด                    | มาก   | ปาน<br>กลาง | น้อย | น้อย<br>ที่สุด |                         |                   |      |       |        |
| 1) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ อย. ทั้งถึงในทุกผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีในประเทศ    | 14.65                        | 41.45 | 33.80       | 7.19 | 2.11           | 0.79                    | 3.57<br>(99.21)   | 0.95 | มาก   | 4      |
| 2) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ อย. ทั้งถึงในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ               | 13.93                        | 39.21 | 34.52       | 8.78 | 2.97           | 0.59                    | 3.51<br>(99.41)   | 0.98 | มาก   | 3      |
| 3) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก อย. มีคุณภาพและมีความปลอดภัย (ไม่เกิดอันตราย) ที่จะนำมาบริโภค | 24.22                        | 39.93 | 29.83       | 5.15 | 0.79           | 0.07                    | 3.81<br>(99.93)   | 0.89 | มาก   | 1      |
| 4) เลขทะเบียนอนุญาตของ อย. สามารถตรวจสอบได้                                                           | 26.34                        | 39.87 | 26.93       | 5.28 | 1.39           | 0.20                    | 3.84<br>(99.80)   | 0.94 | มาก   | 2      |
| 5) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                      | 16.30                        | 41.25 | 34.43       | 6.34 | 1.52           | 0.13                    | 3.64<br>(92.01)   | 0.89 | มาก   | -      |
| เฉลี่ยรวม                                                                                             | 19.79                        | 40.34 | 31.91       | 6.55 | 1.76           | 0.36                    | 3.67<br>(99.59)   | 0.93 | มาก   |        |

## 2. คะแนนความพึงพอใจด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย.

ตาราง 7 จากจำนวนผู้พึงพอใจทุกระดับพบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย. ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 98.19 คะแนนเฉลี่ย  $3.56 \pm 1.02$  อยู่ระดับพึงพอใจมาก โดยส่วนใหญ่เลือกตอบพึงพอใจระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.82

ประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับมากที่สุด คือ เนื้อหาที่มีประโยชน์และสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้จริง ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.87 คะแนนเฉลี่ย  $3.77 \pm 0.88$  (พอใจมาก) รองลงมาคือ เนื้อหาถูกต้อง/น่าเชื่อถือ/ ตรวจสอบได้ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.67 คะแนนเฉลี่ย  $3.83 \pm 0.86$  (พอใจมาก) ประเด็นที่มีผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางเข้าถึงได้ง่าย เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 94.13 คะแนนเฉลี่ย  $3.27 \pm 1.34$  (พอใจปานกลาง)

ส่วนความคิดเห็นในภาพรวมของบริการด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย. ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 98.19 คะแนนเฉลี่ย  $3.56 \pm 1.02$  อยู่ระดับพอใจมาก ดังแสดงใน ตาราง 7

**ตาราง 7 ร้อยความพึงพอใจด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย.**

| ประเด็นความพึงพอใจ<br>ภาพรวม                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ<br>(ร้อยละ) |       |         |       |            | ไม่<br>พอใจ<br>(ร้อยละ) | คะแนน<br>(เฉลี่ย) | S.D. | แปรผล   | อันดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------|---------|-------|------------|-------------------------|-------------------|------|---------|--------|
|                                                                                                                 | มากที่สุด                    | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด |                         |                   |      |         |        |
| 1. ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับ<br>ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย<br>อย.                                               | 17.77                        | 42.43 | 32.23   | 5.94  | 1.32       | 0.33                    | 3.69<br>(99.71)   | 0.89 | มาก     |        |
| 1.1) เนื้อหาถูกต้อง/<br>น่าเชื่อถือ/ ตรวจสอบได้                                                                 | 21.78                        | 45.61 | 27.46   | 4.22  | 0.59       | 0.33                    | 3.83<br>(99.67)   | 0.86 | มาก     | 2      |
| 1.2) เนื้อหามีประโยชน์และ<br>สามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้<br>จริง                                                 | 20.59                        | 43.50 | 29.24   | 5.68  | 0.86       | 0.13                    | 3.77<br>(99.87)   | 0.88 | มาก     | 1      |
| 1.3) เนื้อหาทันสมัย/ทันต่อ<br>เหตุการณ์                                                                         | 17.76                        | 40.33 | 33.53   | 6.27  | 1.78       | 0.33                    | 3.65<br>(99.67)   | 0.92 | มาก     | 4      |
| 1.4) ภาษาเข้าใจง่ายและ<br>ชัดเจน                                                                                | 16.44                        | 43.89 | 31.53   | 6.86  | 1.12       | 0.33                    | 3.67<br>(99.67)   | 0.89 | มาก     | 3      |
| 1.5) รูปแบบการนำเสนอ<br>ข่าวสารน่าสนใจ                                                                          | 12.28                        | 38.83 | 39.41   | 6.67  | 2.24       | 0.53                    | 3.51<br>(99.67)   | 0.91 | มาก     | 5      |
| 2. ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร<br>ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์<br>สุขภาพของ อย.                                       | 16.94                        | 34.81 | 28.62   | 10.23 | 4.82       | 4.57                    | 3.35<br>(95.67)   | 1.26 | ปานกลาง |        |
| 2.1) ช่องทางหลากหลาย เช่น<br>Line@FDAThai FDAThai<br>Facebook เป็นต้น                                           | 16.30                        | 32.54 | 30.89   | 9.90  | 4.49       | 5.87                    | 3.29<br>(99.47)   | 1.31 | ปานกลาง | 7      |
| 2.2) ช่องทางเข้าถึงได้ง่าย เช่น<br>LINE@FDAThai, FDAThai<br>Facebook เป็นต้น                                    | 16.50                        | 33.33 | 28.38   | 10.69 | 4.49       | 6.60                    | 3.27<br>(94.13)   | 1.34 | ปานกลาง | 8      |
| 2.3) ช่องทางจากสื่อทั่วไป<br>เข้าถึงได้ง่าย เช่น ทวีต สื่อ<br>ออนไลน์ โฆษณา จากเจ้าของ<br>ผลิตภัณฑ์ เป็นต้น     | 18.02                        | 38.55 | 26.60   | 10.10 | 5.48       | 1.25                    | 3.50<br>(93.40)   | 1.14 | มาก     | 6      |
| 3. ความพึงพอใจภาพรวมต่อการ<br>บริการข่าวสาร ความรู้<br>ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้ง<br>เตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย. | 13.99                        | 41.78 | 32.67   | 8.65  | 2.51       | 0.40                    | 3.55<br>(88.45)   | 0.95 | มาก     | -      |
| เฉลี่ยรวม                                                                                                       | 17.46                        | 39.82 | 31.06   | 7.67  | 2.63       | 1.75                    | 3.56<br>(98.19)   | 1.02 | มาก     |        |

### 3. คะแนนความพึงพอใจด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

**ตาราง 8** จากจำนวนผู้พึงพอใจทุกระดับพบว่า ความพึงพอใจด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.08 คะแนนเฉลี่ย  $3.41 \pm 0.99$  อยู่ระดับพึงพอใจปานกลาง โดยส่วนใหญ่เลือกตอบพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 37.24

ประเด็นที่มีจำนวนผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับมากที่สุด คือ ช่องทางการร้องเรียนมีความหลากหลาย ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.47 คะแนนเฉลี่ย  $3.47 \pm 1$  (พอใจมาก) รองลงมาคือ ขั้นตอนร้องเรียนเข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.47 คะแนนเฉลี่ย  $3.43 \pm 1.01$  (พอในปานกลาง) ประเด็นที่มีผู้ตอบไม่พึงพอใจมากที่สุดคือ การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางของ อย. เรื่องผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายและโฆษณาบนสื่อออนไลน์ ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 99.42 คะแนนเฉลี่ย  $3.40 \pm 1.05$  (พอในปานกลาง)

ส่วนความคิดเห็นในภาพรวมของบริการด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผู้ตอบพึงพอใจทุกระดับคิดเป็นร้อยละ 98.08 คะแนนเฉลี่ย  $3.41 \pm 0.99$  อยู่ระดับพอใจปานกลาง ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 ความพึงพอใจด้านด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                           | ระดับความพึงพอใจ  |       |         |       |            | ไม่<br>พอใจ | ค่า<br>เฉลี่ย   | S.D. | แปลผล   | อันดับ |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|---------|-------|------------|-------------|-----------------|------|---------|--------|
|                                                                              | 1,515 คน (ร้อยละ) |       |         |       |            |             |                 |      |         |        |
| ภาพรวม                                                                       | มากที่สุด         | มาก   | ปานกลาง | น้อย  | น้อยที่สุด | (ร้อยละ)    | (ร้อยละ)        |      |         |        |
| 1. ช่องทางการร้องเรียน                                                       | 0.53              | 2.61  | 11.72   | 36.93 | 32.81      | 15.41       | 3.50<br>(99.47) | 1.01 | ปานกลาง |        |
| 1.1) ช่องทางการร้องเรียนมีความหลากหลาย                                       | 15.12             | 35.05 | 35.45   | 11.16 | 2.71       | 0.53        | 3.47<br>(99.47) | 1.00 | ปานกลาง | 1      |
| 1.2) ขั้นตอนร้องเรียนเข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว                                | 15.17             | 30.05 | 38.42   | 12.28 | 2.11       | 0.53        | 3.43<br>(99.47) | 1.01 | ปานกลาง | 2      |
| 2. การตอบสนองข้อร้องเรียน                                                    | 11.33             | 32.39 | 39.38   | 13.42 | 2.60       | 0.88        | 3.34<br>(99.12) | 0.99 | ปานกลาง |        |
| 2.1) การตอบสนองข้อร้องเรียน                                                  | 11.49             | 33.53 | 40.07   | 12.08 | 2.11       | 0.73        | 3.38<br>(99.37) | 0.96 | ปานกลาง | 3      |
| 2.2) การแก้ไขปัญหา                                                           | 11.55             | 33.27 | 38.42   | 13.47 | 2.38       | 0.92        | 3.35<br>(99.08) | 0.99 | ปานกลาง | 4      |
| 2.3) ระยะเวลาดำเนินการ                                                       | 10.96             | 30.36 | 39.67   | 14.72 | 3.30       | 0.99        | 3.28<br>(99.01) | 1.02 | ปานกลาง | 5      |
| 3. การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ <u>เมื่อมีการร้องเรียน</u> ผ่านทางช่องทางของ อย. | 12.74             | 36.53 | 35.53   | 11.19 | 3.00       | 1.32        | 3.41<br>(98.68) | 1.03 | ปานกลาง |        |
| 3.1) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต                                       | 12.94             | 36.17 | 35.91   | 11.16 | 2.77       | 1.06        | 3.42<br>(98.94) | 1.01 | ปานกลาง | 6      |
| 3.2) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายและโฆษณาบนสื่อออนไลน์                              | 12.54             | 36.90 | 34.52   | 11.22 | 3.23       | 1.58        | 3.40<br>(98.42) | 1.05 | ปานกลาง | 7      |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                            | 13.14             | 41.45 | 35.51   | 8.12  | 1.39       | 0.40        | 3.56<br>(99.60) | 0.90 | มาก     | -      |
| เฉลี่ยรวม                                                                    | 12.93             | 34.66 | 37.24   | 11.77 | 2.55       | 0.84        | 3.41<br>(99.08) | 0.99 | ปานกลาง |        |

### ตอนที่ 3 คำถามเพื่อประเมินการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ตาราง 9 ผลสำรวจจากข้อคำถามเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อนำข้อเสนอแนะมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนางานในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นความสนใจข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ โดย อย. พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีความสนใจในข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อย. เผยแพร่ ร้อยละ 84.49 และไม่สนใจ ร้อยละ 15.51 โดยกลุ่มเพศหญิงมีความสนใจ (ร้อยละ 87.80) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 79.94) กลุ่มอายุที่สนใจมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (ร้อยละ 87.16) กลุ่มที่ให้ความสนใญ่น้อยที่สุดคือช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 80.11) กลุ่มระดับการศึกษาที่สนใจมากที่สุดคือกลุ่ม มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.(ร้อยละ 88.28) กลุ่มที่ให้ความสนใญ่น้อยที่สุดคือประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 75) กลุ่มอาชีพที่ทำให้ความสนใจมากที่สุดคือผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 86.93) กลุ่มที่ให้ความสนใญ่น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ว่างงาน (ร้อยละ 66.67) เขตบริการสุขภาพที่ให้ความสนใจมากที่สุดคือ เขตบริการสุขภาพที่ 11 จ. นครศรีธรรมราช (ร้อยละ 96.04) เขตบริการสุขภาพที่ให้ความสนใญ่น้อยที่สุดคือเขตบริการที่ 1 จ.เชียงใหม่ (ร้อยละ 63.91) และเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มคนในพื้นที่ในเขตและนอกเขตอำเภอเมือง พบว่า กลุ่ม ในเขตอำเภอเมือง มีความสนใจ (ร้อยละ 82.35) น้อยกว่ากลุ่มที่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 85.63)

ประเด็นการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ อย. พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีผู้ที่เคยได้รับข้อมูลข่าวสารร้อยละ 74.85 และไม่เคยได้รับร้อยละ 25.15 โดยกลุ่มเพศหญิงเคยได้รับข้อมูล (ร้อยละ 76.51) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 72.57) กลุ่มอายุที่เคยรับข้อมูลมากที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 50 - 59 ปี (ร้อยละ 77.68) กลุ่มที่ไดรับน้อยที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 15 - 19 ปี (ร้อยละ 70.31) กลุ่มระดับการศึกษาที่ได้รับมากที่สุดคือกลุ่มปริญญาโท (ร้อยละ 90.91) กลุ่มที่ให้ความสนใญ่น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ไม่ได้เรียนหนังสือ (ร้อยละ 57.14) กลุ่มอาชีพที่ได้รับมากที่สุดคือแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (ร้อยละ 82.01) กลุ่มที่ไดรับน้อยที่สุดคือกลุ่ม เกษตร/ประมง (ร้อยละ 51.31) เขตบริการสุขภาพที่ได้รับมากที่สุดคือ เขตบริการสุขภาพที่ 13 จ.กรุงเทพฯ (ร้อยละ 96.09) เขตบริการสุขภาพที่ไดรับน้อยที่สุดคือ เขตบริการที่ 1 จ.เชียงใหม่ (ร้อยละ 43.61) และเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มคนในพื้นที่ในเขตและนอกเขตอำเภอเมือง พบว่า กลุ่ม ในเขตอำเภอเมือง ได้รับข่าวสาร (ร้อยละ 74.19) น้อยกว่ากลุ่มที่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 75.20) ดังแสดงใน ตาราง 9

**ตาราง 9** ร้อยละความสนใจข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ โดย อย. และ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ อย.

| รายละเอียด          | ความสนใจข่าวสาร อย. |         | การได้รับข่าวสารจาก อย. |        | ภาพรวม<br>(ร้อยละ) |
|---------------------|---------------------|---------|-------------------------|--------|--------------------|
|                     | สนใจ                | ไม่สนใจ | เคย                     | ไม่เคย |                    |
|                     | 1,280 คน            | 235 คน  | 1,134 คน                | 318 คน |                    |
| เพศ – ชาย (638 คน)  | 79.94               | 20.06   | 72.057                  | 27.43  | 100                |
| - หญิง (877 คน)     | 87.80               | 12.20   | 76.51                   | 23.49  | 100                |
| รวม                 | 84.49               | 15.51   | 74.85                   | 25.15  | 100                |
| ช่วงอายุ 15 - 19 ปี | 84.90               | 15.10   | 70.31                   | 29.69  | 100                |
| 20 - 29 ปี          | 85.52               | 14.48   | 72.76                   | 27.24  | 100                |
| 30 - 39 ปี          | 87.16               | 12.84   | 77.68                   | 22.32  | 100                |
| 40 – 49 ปี          | 81.06               | 18.94   | 74.09                   | 25.91  | 100                |
| 50 – 59 ปี          | 87.0                | 12.95   | 77.68                   | 22.32  | 100                |
| 60 ปี ขึ้นไป        | 80.11               | 19.89   | 75.69                   | 24.31  | 100                |
| รวม                 | 84.49               | 15.51   | 74.85                   | 25.15  | 100                |

**ตาราง 9 ร้อยละความสนใจข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ โดย อย. และ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ อย.**

| รายละเอียด                                        | ความสนใจข่าวสาร อย. |         | การได้รับข่าวสารจาก อย. |        | ภาพรวม<br>(ร้อยละ) |
|---------------------------------------------------|---------------------|---------|-------------------------|--------|--------------------|
|                                                   | สนใจ                | ไม่สนใจ | เคย                     | ไม่เคย |                    |
|                                                   | 1,280 คน            | 235 คน  | 1,134 คน                | 318 คน |                    |
| การศึกษา 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                 | 75.00               | 25.00   | 71.34                   | 28.66  | 100                |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                               | 83.85               | 16.15   | 79.62                   | 20.38  | 100                |
| 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                         | 88.28               | 11.72   | 73.30                   | 26.70  | 100                |
| 4. อนุปริญญา/ปวส.                                 | 83.07               | 16.93   | 74.07                   | 25.93  | 100                |
| 5. ปริญญาตรี                                      | 85.66               | 14.34   | 74.14                   | 25.86  | 100                |
| 6. ปริญญาโท                                       | 84.85               | 15.15   | 90.91                   | 9.09   | 100                |
| 7. ไม่ได้เรียนหนังสือ                             | 85.71               | 14.29   | 57.14                   | 42.86  | 100                |
| รวม                                               | 84.49               | 15.51   | 74.85                   | 25.15  | 100                |
| อาชีพ 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ | 85.71               | 14.29   | 74.76                   | 25.24  | 100                |
| 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                           | 85.38               | 14.26   | 75.10                   | 24.90  | 100                |
| 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว              | 86.93               | 13.07   | 76.47                   | 23.53  | 100                |
| 4. เกษตร/ประมง                                    | 69.74               | 30.26   | 51.32                   | 48.68  | 100                |
| 5. นักเรียนนักศึกษา                               | 85.66               | 14.34   | 70.16                   | 29.84  | 100                |
| 6. รับจ้างทั่วไป                                  | 84.44               | 15.56   | 80.37                   | 19.63  | 100                |
| 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                         | 82.01               | 17.99   | 82.01                   | 17.99  | 100                |
| 8. อื่น ๆ (ว่างงาน)                               | 66.67               | 33.33   | 66.67                   | 33.33  | 100                |
| รวม                                               | 84.49               | 15.51   | 74.85                   | 25.15  | 100                |
| เขตบริการ - เขตสุขภาพที่ 1                        | 63.91               | 36.09   | 43.61                   | 56.39  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 2                                  | 86.25               | 13.75   | 72.50                   | 27.50  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 3                                  | 82.72               | 17.28   | 81.48                   | 18.52  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 4                                  | 64.75               | 35.25   | 90.98                   | 9.02   | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 5                                  | 95.04               | 4.96    | 81.82                   | 18.18  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 6                                  | 92.81               | 7.19    | 80.58                   | 19.42  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 7                                  | 71.05               | 28.95   | 46.49                   | 53.51  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 8                                  | 92.00               | 8.00    | 76.80                   | 23.20  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 9                                  | 93.46               | 6.54    | 78.43                   | 21.57  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 10                                 | 89.42               | 10.58   | 71.15                   | 28.85  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 11                                 | 96.04               | 3.96    | 76.24                   | 23.76  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 12                                 | 88.60               | 11.40   | 76.32                   | 23.68  | 100                |
| - เขตสุขภาพที่ 13                                 | 82.81               | 17.19   | 96.09                   | 3.91   | 100                |
| รวม                                               | 84.49               | 15.51   | 74.85                   | 25.15  | 100                |
| เขตที่อยู่ 1. ในเขต                               | 82.35               | 17.65   | 74.19                   | 25.81  | 100                |
| 2. นอกเขต                                         | 85.63               | 14.37   | 75.20                   | 24.80  | 100                |
| รวม                                               | 82.35               | 17.65   | 74.19                   | 25.81  | 100                |

**ตาราง 10** ช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ มากที่สุด ร้อยละ 27.02 รองลงมาคือ Facebook/ เพจต่าง ๆ ร้อยละ 20.06 Facebook.com/FDATHai ร้อยละ 12.13 เว็บไซต์ทั่วไป ร้อยละ 7.86 Youtube.com/FDATHai ร้อยละ 7.23 Youtube Channel อื่น ๆ ร้อยละ 7.20 Line ทั่วไป ร้อยละ 4.87 เสียงตามสาย/ วิทยุชุมชน ร้อยละ 4.55 Line; @FDATHai ร้อยละ 2.78 เว็บไซต์ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th) ร้อยละ 2.68 Twitter.com/FDATHai ร้อยละ 1.63 เว็บไซต์ [www.Oryor.com](http://www.Oryor.com) ร้อยละ 1.53 และ อื่น ๆ เช่น โรงพยาบาลอำเภอ, ใบปลิว, สื่อบุคคล ร้อยละ 0.45 ตามลำดับ โดย

ทั้งในกลุ่มเพศหญิงและเพศชาย ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ มากที่สุด รองลงมาคือ Facebook / เพจต่าง ๆ Facebook.com/FDATHai เว็บไซต์ทั่วไป Youtube.com/FDATHai และYoutube Channel อื่น ๆ ตามลำดับ

กลุ่มอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 30 - 60 ปี ขึ้นไป ติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ มากที่สุด รองลงมาคือ Facebook / เพจต่าง ๆ และFacebook.com/FDATHai ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 15-29 ปี ติดตามข้อมูลข่าวสารจาก Facebook / เพจต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาคือ โทรทัศน์ และ Facebook.com/FDATHai ตามลำดับ

กลุ่มระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาโท ส่วนใหญ่เลือกติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ มากกว่าร้อยละ 30

กลุ่มอาชีพ เกษตร/ ประมง รับจ้างทั่วไป และแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ ส่วนใหญ่เลือกติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ มากกว่าร้อยละ 31

กลุ่มเขตบริการสุขภาพที่ 3, 4, 5, 10 และ 12 ส่วนใหญ่เลือกติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์ มากกว่าร้อยละ 32

กลุ่มคนในพื้นที่ทั้งในเขตและนอกเขตอำเภอเมืองมากกว่าร้อยละ 25 เลือกติดตามข้อมูลข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์

**ตาราง 10** ร้อยละจำนวนการเข้าถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

| รายละเอียด                                     | โทรศัพท์<br>777 คน | Facebook<br>/เพจต่างๆ<br>577 คน | Facebook.<br>com/FDA<br>Thai<br>349 คน | เว็บไซต์<br>ทั่วไป<br>226 คน | Youtube.c<br>om/FDAT<br>hai<br>208 คน | Youtube<br>Channel<br>อื่นๆ<br>207 คน | Line<br>ทั่วไป<br>140 คน | เสียงตาม<br>สาย/วิทยุ<br>ชุมชน<br>131 คน | Line;<br>@FDAThai<br>80 คน | เว็บไซต์<br><a href="http://www.fda.moph.go.th">www.fda.<br/>moph.go.t<br/>h</a><br>77 คน | Twitter.co<br>m/FDATh<br>ai<br>47 คน | เว็บไซต์<br><a href="http://www.Oryor.com">www.Oryo<br/>r.com</a><br>44 คน | อื่นๆ เช่น<br>โรงพยาบาล<br>อำเภอ,<br>ใบปลิว, สื่อ<br>บุคคล<br>13 คน | ภาพรวม<br>2,876 คน |
|------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>เพศ</b>                                     |                    |                                 |                                        |                              |                                       |                                       |                          |                                          |                            |                                                                                           |                                      |                                                                            |                                                                     |                    |
| ชาย                                            | 29.50              | 20.45                           | 10.46                                  | 7.63                         | 7.35                                  | 6.69                                  | 4.43                     | 4.43                                     | 1.70                       | 2.92                                                                                      | 1.70                                 | 1.89                                                                       | 0.85                                                                | 100                |
| หญิง                                           | 25.56              | 19.83                           | 13.11                                  | 7.99                         | 7.16                                  | 7.49                                  | 5.12                     | 4.63                                     | 3.42                       | 2.53                                                                                      | 1.60                                 | 1.32                                                                       | 0.22                                                                | 100                |
| รวม                                            | 27.02              | 20.06                           | 12.13                                  | 7.86                         | 7.23                                  | 7.20                                  | 4.87                     | 4.55                                     | 2.78                       | 2.68                                                                                      | 1.63                                 | 1.53                                                                       | 0.45                                                                | 100                |
| <b>อายุ</b>                                    |                    |                                 |                                        |                              |                                       |                                       |                          |                                          |                            |                                                                                           |                                      |                                                                            |                                                                     |                    |
| อายุ 15 - 19 ปี                                | 19.07              | 24.48                           | 14.43                                  | 4.64                         | 9.28                                  | 9.79                                  | 4.12                     | 4.38                                     | 3.87                       | 1.55                                                                                      | 3.09                                 | 1.29                                                                       | -                                                                   | 100                |
| อายุ 20 - 29 ปี                                | 19.55              | 24.19                           | 14.92                                  | 8.58                         | 7.55                                  | 7.72                                  | 3.60                     | 2.74                                     | 2.57                       | 3.26                                                                                      | 2.74                                 | 2.23                                                                       | 0.34                                                                | 100                |
| อายุ 30 - 39 ปี                                | 25.00              | 20.54                           | 12.05                                  | 9.97                         | 6.85                                  | 7.14                                  | 5.51                     | 3.72                                     | 2.23                       | 2.98                                                                                      | 1.19                                 | 2.08                                                                       | 0.74                                                                | 100                |
| อายุ 40 - 49 ปี                                | 27.76              | 17.97                           | 13.35                                  | 7.12                         | 6.67                                  | 6.94                                  | 6.41                     | 5.52                                     | 3.38                       | 2.31                                                                                      | 0.89                                 | 1.07                                                                       | 0.53                                                                | 100                |
| อายุ 50 - 59 ปี                                | 35.92              | 17.23                           | 8.50                                   | 7.52                         | 8.01                                  | 4.85                                  | 4.13                     | 4.37                                     | 2.18                       | 4.13                                                                                      | 1.46                                 | 0.97                                                                       | 0.73                                                                | 100                |
| อายุ 60 ปี ขึ้นไป                              | 45.17              | 11.97                           | 5.79                                   | 7.72                         | 4.25                                  | 6.56                                  | 5.02                     | 9.27                                     | 2.70                       | 0.77                                                                                      | -                                    | 0.77                                                                       | -                                                                   | 100                |
| รวม                                            | 27.02              | 20.06                           | 12.13                                  | 7.86                         | 7.23                                  | 7.20                                  | 4.87                     | 4.55                                     | 2.78                       | 2.68                                                                                      | 1.63                                 | 1.53                                                                       | 0.45                                                                | 100                |
| <b>การศึกษา</b>                                |                    |                                 |                                        |                              |                                       |                                       |                          |                                          |                            |                                                                                           |                                      |                                                                            |                                                                     |                    |
| 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                       | 48.17              | 10.22                           | 9.68                                   | 3.76                         | 7.53                                  | 3.23                                  | 5.91                     | 7.53                                     | 1.08                       | 2.15                                                                                      | -                                    | 0.54                                                                       | -                                                                   | 100                |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                            | 31.16              | 19.14                           | 12.22                                  | 4.89                         | 6.11                                  | 7.54                                  | 4.68                     | 7.74                                     | 1.83                       | 1.02                                                                                      | 0.81                                 | 1.43                                                                       | 1.43                                                                | 100                |
| 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/<br>ปวช.                  | 22.72              | 19.95                           | 12.42                                  | 6.74                         | 8.85                                  | 8.06                                  | 5.68                     | 4.89                                     | 4.10                       | 2.25                                                                                      | 1.98                                 | 2.11                                                                       | 0.26                                                                | 100                |
| 4. อนุปริญญา/ปวส.                              | 30.47              | 22.78                           | 10.95                                  | 10.65                        | 4.73                                  | 6.51                                  | 4.73                     | 4.73                                     | 1.48                       | 2.37                                                                                      | -                                    | 0.30                                                                       | 0.30                                                                | 100                |
| 5. ปริญญาตรี                                   | 22.79              | 21.51                           | 12.87                                  | 10.12                        | 7.27                                  | 7.07                                  | 4.52                     | 2.36                                     | 3.24                       | 3.63                                                                                      | 2.65                                 | 1.67                                                                       | 0.29                                                                | 100                |
| 6. ปริญญาโท                                    | 34.18              | 20.25                           | 11.39                                  | 3.80                         | 7.59                                  | 10.13                                 |                          | 2.53                                     | -                          | 7.59                                                                                      | 1.27                                 | 1.27                                                                       | -                                                                   | 100                |
| 7. ไม่ได้เรียนหนังสือ                          | -                  | 14.29                           | -                                      | 28.57                        | 14.29                                 | 14.29                                 | 14.29                    | -                                        | -                          | -                                                                                         | -                                    | 14.29                                                                      | -                                                                   | 100                |
| รวม                                            | 27.02              | 20.06                           | 12.13                                  | 7.86                         | 7.23                                  | 7.20                                  | 4.87                     | 4.55                                     | 2.78                       | 2.68                                                                                      | 1.63                                 | 1.53                                                                       | 0.45                                                                | 100                |
| <b>อาชีพ</b>                                   |                    |                                 |                                        |                              |                                       |                                       |                          |                                          |                            |                                                                                           |                                      |                                                                            |                                                                     |                    |
| 1.ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/<br>ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ | 26.93              | 21.55                           | 12.18                                  | 10.07                        | 5.85                                  | 5.62                                  | 4.68                     | 2.81                                     | 2.34                       | 3.98                                                                                      | 1.64                                 | 1.87                                                                       | 0.47                                                                | 100                |
| 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                        | 25.10              | 23.28                           | 12.15                                  | 9.31                         | 5.67                                  | 6.68                                  | 4.86                     | 5.26                                     | 1.62                       | 2.83                                                                                      | 1.62                                 | 1.42                                                                       | 0.20                                                                | 100                |

**ตาราง 10** ร้อยละจำนวนการเข้าถึงช่องทางรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

| รายละเอียด                               | โทรศัพท์<br>777 คน | Facebook<br>/เพจต่างๆ<br>577 คน | Facebook.<br>com/FDA<br>Thai<br>349 คน | เว็บไซต์<br>ทั่วไป<br>226 คน | Youtube.c<br>om/FDAT<br>hai<br>208 คน | Youtube<br>Channel<br>อื่นๆ<br>207 คน | Line<br>ทั่วไป<br>140 คน | เสียงตาม<br>สาย/วิทยุ<br>ชุมชน<br>131 คน | Line;<br>@FDAThai<br>80 คน | เว็บไซต์<br><a href="http://www.fda.moph.go.th">www.fda.moph.go.th</a><br>77 คน | Twitter.co<br>m/FDATh<br>ai<br>47 คน | เว็บไซต์<br><a href="http://www.Oryor.com">www.Oryor.com</a><br>44 คน | อื่นๆ เช่น<br>โรงพยาบาล<br>อำเภอ,<br>ใบปลิว, สื่อ<br>บุคคล<br>13 คน | ภาพรวม<br>2,876 คน |
|------------------------------------------|--------------------|---------------------------------|----------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------|------------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/<br>ธุรกิจส่วนตัว | 29.20              | 17.78                           | 10.60                                  | 7.5                          | 6.85                                  | 7.99                                  | 5.83                     | 5.35                                     | 3.92                       | 3.10                                                                            | 0.82                                 | 1.14                                                                  | 0.33                                                                | 100                |
| 4. เกษตร/ประมง                           | 31.18              | 15.05                           | 5.83                                   | 10.75                        | 8.60                                  | 8.60                                  | 5.83                     | 7.53                                     | 2.15                       | 1.08                                                                            | 1.08                                 | 2.15                                                                  | 1.08                                                                | 100                |
| 5. นักเรียนนักศึกษา                      | 15.95              | 23.12                           | 15.59                                  | 6.27                         | 10.04                                 | 9.32                                  | 4.12                     | 3.05                                     | 3.76                       | 2.51                                                                            | 3.94                                 | 2.33                                                                  | -                                                                   | 100                |
| 6. รับจ้างทั่วไป                         | 32.35              | 17.42                           | 11.54                                  | 6.79                         | 8.60                                  | 5.43                                  | 5.43                     | 5.20                                     | 2.49                       | 1.58                                                                            | 0.45                                 | 1.13                                                                  | 1.58                                                                | 100                |
| 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                | 39.51              | 16.45                           | 11.93                                  | 6.58                         | 4.12                                  | 6.58                                  | 4.53                     | 5.35                                     | 1.65                       | 2.06                                                                            | 0.41                                 | 0.82                                                                  | -                                                                   | 100                |
| 8. อื่น ๆ (ว่างงาน)                      | 33.33              | 16.67                           | -                                      | -                            | 16.67                                 | 16.67                                 | -                        | -                                        | -                          | -                                                                               | 16.67                                | -                                                                     | -                                                                   | 100                |
| รวม                                      | 27.02              | 20.06                           | 12.13                                  | 7.86                         | 7.23                                  | 7.20                                  | 4.87                     | 4.55                                     | 2.78                       | 2.68                                                                            | 1.63                                 | 1.53                                                                  | 0.45                                                                | 100                |
| เขตบริการ                                |                    |                                 |                                        |                              |                                       |                                       |                          |                                          |                            |                                                                                 |                                      |                                                                       |                                                                     |                    |
| เขตสุขภาพที่ 1                           | 19.23              | 22.44                           | 15.38                                  | 5.13                         | 10.90                                 | 4.49                                  | 4.49                     | 6.41                                     | 1.28                       | 5.13                                                                            | 1.92                                 | 3.21                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 2                           | 19.57              | 20.38                           | 12.06                                  | 12.33                        | 3.49                                  | 8.31                                  | 7.51                     | 6.43                                     | 2.14                       | 2.68                                                                            | 2.14                                 | 0.54                                                                  | 9                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 3                           | 33.18              | 19.63                           | 11.21                                  | 1.87                         | 14.95                                 | 6.07                                  | 0.47                     | 1.40                                     | 2.34                       | 3.27                                                                            | 4.67                                 | 0.93                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 4                           | 3.3.54             | 17.39                           | 14.29                                  | 9.94                         | 6.83                                  | 4.97                                  | 3.11                     | 4.97                                     | 2.48                       | 2.48                                                                            | -                                    | -                                                                     | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 5                           | 43.75              | 16.41                           | 7.81                                   | 3.13                         | 3.13                                  | 5.47                                  | 7.03                     | 6.25                                     | 5.47                       | -                                                                               | -                                    | 0.78                                                                  | 0.78                                                                | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 6                           | 24.43              | 17.65                           | 10.41                                  | 4.52                         | 5.43                                  | 5.88                                  | 6.33                     | 15.84                                    | 1.36                       | 14.52                                                                           | 0.45                                 | 3.17                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 7                           | 23.02              | 22.30                           | 8.63                                   | 19.42                        | 1.44                                  | 5.04                                  | 5.76                     | 2.88                                     | 3.60                       | 5.76                                                                            | 1.44                                 | 0.72                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 8                           | 28.42              | 19.65                           | 8.77                                   | 10.88                        | 7.37                                  | 7.37                                  | 5.61                     | 2.81                                     | 3.86                       | 1.75                                                                            | 2.46                                 | 1.05                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 9                           | 28.96              | 21.89                           | 11.45                                  | 9.43                         | 6.40                                  | 9.43                                  | 5.39                     | 2.02                                     | 3.03                       | 0.67                                                                            | 0.67                                 | 0.67                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 10                          | 33.72              | 23.26                           | 10.47                                  | 7.56                         | 4.07                                  | 5.23                                  | 5.23                     | 3.49                                     | 2.33                       | 2.33                                                                            | 1.74                                 | 0.58                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 11                          | 18.07              | 19.33                           | 16.39                                  | 7.98                         | 7.56                                  | 6.72                                  | 5.88                     | 3.36                                     | 4.62                       | 4.62                                                                            | 2.10                                 | 3.36                                                                  | -                                                                   | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 12                          | 32.86              | 20.48                           | 10.48                                  | 6.67                         | 6.19                                  | 8.10                                  | 4.76                     | 4.76                                     | 2.86                       | 1.43                                                                            | 0.48                                 | 0.48                                                                  | 0.48                                                                | 100                |
| เขตสุขภาพที่ 13                          | 24.82              | 19.50                           | 17.73                                  | 2.13                         | 13.83                                 | 10.64                                 | 1.06                     | 0.35                                     | 1.77                       | 1.77                                                                            | 1.77                                 | 3.90                                                                  | 0.71                                                                | 100                |
| รวม                                      | 27.02              | 20.06                           | 12.13                                  | 7.86                         | 7.23                                  | 7.20                                  | 4.87                     | 4.55                                     | 2.78                       | 2.68                                                                            | 1.63                                 | 1.53                                                                  | 0.45                                                                | 100                |
| เขตที่อยู่                               |                    |                                 |                                        |                              |                                       |                                       |                          |                                          |                            |                                                                                 |                                      |                                                                       |                                                                     |                    |
| 1. ในเขต                                 | 29.42              | 20.17                           | 10.29                                  | 7.48                         | 7.28                                  | 6.24                                  | 5.09                     | 6.13                                     | 2.81                       | 2.81                                                                            | 1.56                                 | 1.14                                                                  | 0.21                                                                | 100                |
| 2. นอกเขต                                | 25.81              | 20.01                           | 13.06                                  | 8.05                         | 7.21                                  | 7.68                                  | 4.75                     | 3.76                                     | 2.77                       | 2.93                                                                            | 1.67                                 | 1.72                                                                  | 1.14                                                                | 100                |
| รวม                                      | 27.02              | 20.06                           | 12.13                                  | 7.86                         | 7.23                                  | 7.20                                  | 4.87                     | 4.55                                     | 2.78                       | 2.68                                                                            | 1.63                                 | 1.53                                                                  | 0.45                                                                | 100                |

**ตาราง 11** ช่องทาง ในการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาพบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ทราบ ร้อยละ 75.25 และทราบ ร้อยละ 24.75 โดย

กลุ่มเพศชายไม่ทราบ (ร้อยละ 77.59) มากกว่าเพศหญิง (ร้อยละ 73.55) โดยเพศชายที่ทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 ร้อยละ 72.92 เพศหญิงร้อยละ 81.70 ตามลำดับ ส่วนที่เหลือตอบช่องทางอื่น ๆ

กลุ่มอายุที่ไม่ทราบช่องทางร้องเรียนมากที่สุดคือช่วงช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 81.77) กลุ่มที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี (ร้อยละ 71.56) โดยส่วนใหญ่ทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 มากกว่าร้อยละ 74.58 ส่วนที่เหลือตอบช่องทางอื่น ๆ

กลุ่มระดับการศึกษาที่ไม่ทราบมากที่สุดคือกลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า (ร้อยละ 82.93) กลุ่มที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือปริญญาโทขึ้นไป (ร้อยละ 69.70) โดยส่วนใหญ่ทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 มากกว่าร้อยละ 74.29 ส่วนที่เหลือตอบช่องทางอื่น ๆ

กลุ่มอาชีพที่ไม่ทราบมากที่สุดคือเกษตร/ประมง (ร้อยละ 84.21) กลุ่มที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ (ร้อยละ 70.59) โดยส่วนใหญ่ทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 มากกว่าร้อยละ โดยส่วนใหญ่ทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 มากกว่าร้อยละ 66.67 ส่วนที่เหลือตอบ ช่องทางอื่น ๆ

เขตบริการสุขภาพที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ เขตบริการสุขภาพที่ 9 จ.นครราชสีมา (ร้อยละ 94.77) เขตบริการสุขภาพที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือเขตบริการที่ 5 จ.กาญจนบุรี (ร้อยละ 35.54) โดยส่วนใหญ่ทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 มากกว่าร้อยละ อยู่ในช่วงร้อยละ 31.82 – 100 ส่วนที่เหลือตอบช่องทางอื่น ๆ

และเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มคนในพื้นที่ในเขตและนอกเขตอำเภอเมือง ผู้ไม่ทราบจำนวนใกล้เคียงกันคือกลุ่มในเขตอำเภอเมือง ไม่ทราบ (ร้อยละ 75.90) กลุ่มที่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 74.90) โดยกลุ่มในเขตอำเภอเมืองทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 ร้อยละ 81.40 กลุ่มที่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมืองทราบว่า เป็นหมายเลข 1556 ร้อยละ 76.80 ส่วนที่เหลือตอบช่องทางอื่น ๆ

**ตาราง 11** ร้อยละการใช้ช่องทางการร้องเรียนเมื่อพบปัญหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

| ประเด็น            | ช่องทางการร้องเรียน |                 |                   | ช่องทางร้องเรียนที่เลือกใช้ |                |                |               |                   |
|--------------------|---------------------|-----------------|-------------------|-----------------------------|----------------|----------------|---------------|-------------------|
|                    | ไม่ทราบ             | ทราบ            | รวม               | 1556                        | 1166           | 1112           | 1559          | รวม               |
|                    | จำนวน<br>1,140 คน   | จำนวน<br>375 คน | จำนวน<br>(ร้อยละ) | จำนวน<br>297 คน             | จำนวน<br>40 คน | จำนวน<br>31 คน | จำนวน<br>7 คน | จำนวน<br>(ร้อยละ) |
| เพศ 1. ชาย         | 77.59               | 22.41           | 638 (100)         | 72.92                       | 13.29          | 10.49          | 2.78          | 143 (100)         |
| 2. หญิง            | 73.55               | 26.45           | 877 (100)         | 81.70                       | 9.05           | 6.90           | 1.28          | 232 (100)         |
| รวม                | 75.25               | 24.75           | 1515 (100)        | 78.36                       | 10.67          | 8.27           | 1.85          | 375 (100)         |
| ช่วงอายุ           |                     |                 |                   |                             |                |                |               |                   |
| ระหว่าง 15 - 19 ปี | 75.52               | 24.48           | 192 (100)         | 80.80                       | 4.26           | 12.77          | 2.13          | 47 (100)          |
| ระหว่าง 20 - 29 ปี | 79.66               | 20.34           | 290 (100)         | 74.58                       | 11.86          | 11.86          | 1.69          | 59 (100)          |
| ระหว่าง 30 - 39 ปี | 71.56               | 28.44           | 327 (100)         | 81.72                       | 9.68           | 5.83           | 3.23          | 93 (100)          |
| ระหว่าง 40 - 49 ปี | 71.76               | 28.24           | 301 (100)         | 77.65                       | 14.12          | 8.24           | -             | 85 (100)          |
| ระหว่าง 50 - 59 ปี | 74.11               | 25.89           | 224 (100)         | 77.59                       | 8.62           | 10.34          | 3.45          | 58 (100)          |

|                                      |       |       |            |       |       |       |       |           |
|--------------------------------------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| อายุ 60 ปี ขึ้นไป                    | 81.77 | 18.23 | 181 (100)  | 84.85 | 15.15 | -     | -     | 33 (100)  |
| รวม                                  | 75.25 | 24.75 | 1515 (100) | 78.36 | 10.67 | 8.27  | 1.85  | 375 (100) |
| การศึกษา                             | 82.93 | 17.07 | 164 (100)  | 78.57 | 7.14  | 14.29 | -     | 28 (100)  |
| 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า             |       |       |            |       |       |       |       |           |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                  | 73.85 | 26.15 | 260 (100)  | 74.29 | 14.29 | 10.00 | 1.43  | 70 (100)  |
| 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.            | 75.02 | 24.80 | 367 (100)  | 75.82 | 7.69  | 14.29 | 2.20  | 91 (100)  |
| 4. อนุปริญญา/ปวส.                    | 76.72 | 23.28 | 189 (100)  | 86.36 | 4.55  | 4.55  | 4.55  | 44 (100)  |
| 5. ปริญญาตรี                         | 73.33 | 26.67 | 495 (100)  | 79.10 | 14.18 | 5.22  | 1.49  | 134 (100) |
| 6. ปริญญาโท                          | 69.70 | 30.30 | 33 (100)   | 80.00 | 20.00 | -     | -     | 10 (100)  |
| 7. ไม่ได้เรียนหนังสือ                | 71.43 | 28.57 | 7 (100)    | 100   | -     | -     | -     | 2 (100)   |
| รวม                                  | 75.25 | 24.75 | 1515 (100) | 78.36 | 10.67 | 8.27  | 1.85  | 375 (100) |
| อาชีพ                                |       |       |            |       |       |       |       |           |
| 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างรัฐ  | 70.59 | 29.05 | 210 (100)  | 95.08 | 4.92  | -     | -     | 61 (100)  |
| 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน              | 73.52 | 26.48 | 253 (100)  | 70.59 | 19.12 | 7.35  | 2.94  | 68 (100)  |
| 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 74.84 | 25.16 | 306 (100)  | 79.22 | 6.49  | 10.39 | 3.90  | 77 (100)  |
| 4. เกษตร/ประมง                       | 84.21 | 15.79 | 76 (100)   | 66.67 | 25.00 | 8.33  |       | 12 (100)  |
| 5. นักเรียนนักศึกษา                  | 78.29 | 21.71 | 258 (100)  | 76.27 | 6.78  | 15.25 | 1.69  | 59 (100)  |
| 6. รับจ้างทั่วไป                     | 77.04 | 22.28 | 270 (100)  | 70.97 | 12.90 | 14.52 | 1.61  | 62 (100)  |
| 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ            | 71.22 | 28.78 | 139 (100)  | 82.50 | 15.00 | 2.50  |       | 40 (100)  |
| 8. อื่น ๆ (ว่างงาน)                  | 100   |       | 3 (100)    |       |       |       |       |           |
| รวม                                  | 75.25 | 24.75 | 1515 (100) | 78.36 | 10.67 | 8.27  | 1.85  | 375 (100) |
| เขตบริการ                            |       |       |            |       |       |       |       |           |
| เขตสุขภาพที่ 1                       | 74.44 | 25.56 | 133 (100)  | 78.57 | 14.29 | 7.14  | -     | 14 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 2                       | 82.50 | 7.50  | 80 (100)   | 73.68 | 15.79 | 5.26  | 5.26  | 19 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 3                       | 76.54 | 23.46 | 81 (100)   | 31.82 | 36.36 | 18.18 | 13.64 | 22 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 4                       | 81.97 | 18.03 | 122 (100)  | 92.31 | 2.56  | 5.13  | -     | 78 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 5                       | 35.54 | 64.46 | 121 (100)  | 92.31 | 2.56  | 5.13  | -     | 78 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 6                       | 69.06 | 30.94 | 139 (100)  | 90.70 | -     | 9.30  | -     | 43 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 7                       | 70.18 | 29.82 | 114 (100)  | 100   | -     | -     | -     | 34 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 8                       | 80.80 | 19.20 | 125 (100)  | 66.67 | 16.67 | 8.33  | 8.33  | 24 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 9                       | 94.77 | 5.23  | 153 (100)  | 87.50 | 12.50 | -     | -     | 8 (100)   |
| เขตสุขภาพที่ 10                      | 72.12 | 27.88 | 104 (100)  | 86.21 | 6.90  | 6.90  | -     | 29 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 11                      | 78.22 | 21.78 | 101 (100)  | 54.55 | 22.73 | 22.73 | -     | 22 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 12                      | 78.07 | 21.93 | 114 (100)  | 72.00 | 4.00  | 20.00 | 4.00  | 25 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 13                      | 82.03 | 17.97 | 128 (100)  | 39.13 | 47.83 | 13.04 | -     | 23 (100)  |
| รวม                                  | 75.25 | 24.75 | 1515 (100) | 78.36 | 10.67 | 8.27  | 1.85  | 375 (100) |
| เขตที่อยู่ 1. ในเขต                  | 75.90 | 24.10 | 527 (100)  | 81.40 | 10.85 | 6.20  | 1.55  | 129 (100) |
| 2. นอกเขต                            | 74.90 | 25.10 | 988 (100)  | 76.80 | 11.20 | 10.00 | 2.00  | 250 (100) |
| รวม                                  | 75.25 | 24.75 | 1515 (100) | 78.36 | 10.67 | 8.27  | 1.85  | 275 (100) |

**ตาราง 12** ความคิดเห็นเกี่ยวกับสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์ มี 6 ประเภท พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ทราบ ร้อยละ 76.24 และทราบ ร้อยละ 23.76 โดยกลุ่มเพศหญิงไม่ทราบ (ร้อยละ 75.14) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 77.74) ทุกกลุ่มอายุตอบไม่ทราบมากกว่าทราบ กลุ่มอายุที่ไม่ทราบมากที่สุดคือช่วงช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 83.43) กลุ่มที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือ ระหว่าง 15 - 19 ปี (ร้อยละ 67.71) ทุกกลุ่มการศึกษาตอบไม่ทราบมากกว่าทราบ กลุ่มระดับการศึกษาที่ไม่ทราบมากที่สุดคือกลุ่มปริญญาโท (ร้อยละ 87.88) กลุ่มที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือไม่ได้เรียนหนังสือ (ร้อยละ 42.86) กลุ่มอาชีพทุกกลุ่มตอบไม่ทราบมากกว่าทราบ กลุ่มอาชีพที่ไม่ทราบมากที่สุดคือกลุ่มว่างงาน (ร้อยละ 100) และอาชีพเกษตร/ประมง (ร้อยละ 84.84) กลุ่มที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือกลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ (ร้อยละ 66.67) เขตบริการสุขภาพที่ไม่ทราบมากที่สุดคือ เขตบริการสุขภาพที่ 4 จ.นนทบุรี (ร้อยละ 91.80) เขตบริการสุขภาพที่ไม่ทราบน้อยที่สุดคือเขตบริการที่ 5 จ.กาญจนบุรี (ร้อยละ 58.68) และเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มคนในพื้นที่ในเขตและนอกเขตอำเภอเมือง ผู้ไม่ทราบจำนวนใกล้เคียงกันคือ กลุ่มในเขตอำเภอเมือง ไม่ทราบ (ร้อยละ 75.90) กลุ่มที่อาศัยอยู่นอกเขตอำเภอเมือง (ร้อยละ 76.42)

**ตาราง 12** ร้อยละความคิดเห็นเกี่ยวกับสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์

| ประเด็น                                           | ทราบเกี่ยวกับสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียน<br>อนุญาตบนผลิตภัณฑ์ มีกี่ประเภท |             | รวม |
|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|
|                                                   | ไม่ทราบ 1,155 คน                                                           | ทราบ 360 คน |     |
| เพศ 1. ชาย                                        | 77.74                                                                      | 22.26       | 100 |
| 2. หญิง                                           | 75.14                                                                      | 24.86       | 100 |
| รวม                                               | 76.24                                                                      | 23.76       | 100 |
| อายุ 1. ระหว่าง 15 - 19 ปี                        | 67.71                                                                      | 32.29       | 100 |
| 2. ระหว่าง 20 - 29 ปี                             | 73.10                                                                      | 26.90       | 100 |
| 3. ระหว่าง 30 - 39 ปี                             | 74.31                                                                      | 25.69       | 100 |
| 4. ระหว่าง 40 - 49 ปี                             | 80.07                                                                      | 19.93       | 100 |
| 5. ระหว่าง 50 - 59 ปี                             | 79.46                                                                      | 20.54       | 100 |
| 6. อายุ 60 ปี ขึ้นไป                              | 83.43                                                                      | 16.57       | 100 |
| รวม                                               | 76.24                                                                      | 23.76       | 100 |
| การศึกษา 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                 | 80.49                                                                      | 19.51       | 100 |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                               | 81.15                                                                      | 18.85       | 100 |
| 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                         | 76.29                                                                      | 23.71       | 100 |
| 4. อนุปริญญา/ปวส.                                 | 80.42                                                                      | 19.59       | 100 |
| 5. ปริญญาตรี                                      | 70.30                                                                      | 29.70       | 100 |
| 6. ปริญญาโท                                       | 87.88                                                                      | 12.12       | 100 |
| 7. ไม่ได้เรียนหนังสือ                             | 42.86                                                                      | 57.14       | 100 |
| รวม                                               | 76.24                                                                      | 23.76       | 100 |
| อาชีพ 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ | 66.67                                                                      | 33.33       | 100 |
| 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                           | 76.68                                                                      | 23.32       | 100 |
| 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว              | 79.08                                                                      | 20.92       | 100 |
| 4. เกษตร/ประมง                                    | 86.84                                                                      | 13.16       | 100 |
| 5. นักเรียนนักศึกษา                               | 67.44                                                                      | 32.56       | 100 |
| 6. รับจ้างทั่วไป                                  | 84.07                                                                      | 15.93       | 100 |
| 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                         | 78.42                                                                      | 21.58       | 100 |

|                        |       |       |     |
|------------------------|-------|-------|-----|
| 8. อื่น ๆ (ว่างงาน)    | 100   | -     | 100 |
| รวม                    | 76.24 | 23.76 | 100 |
| พื้นที่ เขตสุขภาพที่ 1 | 60.90 | 39.1  | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 2         | 71.25 | 28.75 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 3         | 83.95 | 16.05 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 4         | 91.80 | 8.20  | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 5         | 58.68 | 41.32 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 6         | 69.78 | 30.22 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 7         | 72.81 | 27.19 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 8         | 82.40 | 17.60 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 9         | 86.93 | 13.07 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 10        | 76.92 | 23.08 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 11        | 75.25 | 24.75 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 12        | 74.56 | 25.44 | 100 |
| เขตสุขภาพที่ 13        | 85.16 | 14.84 | 100 |
| รวม                    | 76.24 | 23.76 | 100 |
| เขตที่อยู่ 1. ในเขต    | 75.90 | 24.10 | 100 |
| 2. นอกเขต              | 76.42 | 23.58 | 100 |
| รวม                    | 76.24 | 23.76 | 100 |

### ตาราง 13 ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

กรณีผลจากผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบว่า ภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามอยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนาดข้อความมากที่สุด ร้อยละ 41.88 รองลงมาคือ วันหมดอายุ ร้อยละ 40.82 ภาษา ร้อยละ 17.04 และอื่น ๆ เช่น รายละเอียด/ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์, ความชัดเจนของเนื้อหา, เพิ่มสีสັນให้โดดเด่น ร้อยละ 0.27 โดยกลุ่มเพศ ชาย และเพศหญิงอยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนาดข้อความเป็นอันดับแรกเช่นเดียวกัน กลุ่มช่วงอายุระหว่าง 20-29 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 60 ปีขึ้นไป อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนาดข้อความเป็นอันดับแรก แต่กลุ่มอายุ 15-19 ปี อายุ 30-39 ปี และอายุ 50-59 ปี อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับวันหมดอายุเป็นอันดับแรก กลุ่มระดับการศึกษา ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนาดข้อความเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มอื่นๆ อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับวันหมดอายุเป็นอันดับแรก กลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้างทั่วไป อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนาดข้อความเป็นอันดับแรก ส่วนกลุ่มอื่นอยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับวันหมดอายุเป็นอันดับแรก เขตบริการสุขภาพในเขตสุขภาพที่ 4 เขตสุขภาพที่ 6 เขตสุขภาพที่ 8 เขตสุขภาพที่ 9 เขตสุขภาพที่ 10 เขตสุขภาพที่ 12 และเขตสุขภาพที่ 13 อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนาดข้อความเป็นอันดับแรก ส่วนเขตสุขภาพที่ 1 เขตสุขภาพที่ 2 เขตสุขภาพที่ 3 เขตสุขภาพที่ 5 เขตสุขภาพที่ 7 เขตสุขภาพที่ 11 อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับวันหมดอายุเป็นอันดับแรก และเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มคนในพื้นที่ในเขตและนอกเขตอำเภอเมือง ทั้ง 2 กลุ่ม อยากให้มีการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับขนาดข้อความเป็นอันดับแรก มากกว่าร้อยละ 41.20 รองลงมาเป็นเรื่องวันหมดอายุ และอื่นๆ ตามลำดับ

กรณีสัญลักษณ์ โลโก้. บนผลิตภัณฑ์ ภาพรวมเห็นว่าควรแสดง ร้อยละ 97.03 และคิดว่าไม่ควรแสดง ร้อยละ 2.97 โดยกลุ่มเพศหญิงเห็นว่าควรแสดง ร้อยละ 98.06 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 95.61 กลุ่มช่วงอายุทุกกลุ่มเห็นว่าควรแสดงมากกว่าร้อยละ 95.54 กลุ่มระดับการศึกษาทุกกลุ่มเห็นว่าควรแสดงมากกว่าร้อยละ 95.38 กลุ่มอาชีพทุกกลุ่มเห็นว่าควรแสดงมากกว่าร้อยละ 96.05 ส่วนกลุ่มว่างงานเห็นว่าควรแสดงมากกว่าร้อยละ 66.67 เขตสุขภาพทุกเขตเห็นว่าควรแสดง มากถึงร้อยละ 90.91 โดยในเขตสุขภาพเขตที่ 2 เขตสุขภาพที่ 3 เขตสุขภาพที่ 6 เขตสุขภาพที่ 12 เห็นว่าควรแสดงมากที่สุด ร้อยละ 100.00 รองลงมาคือเขตสุขภาพที่ 4 และเขตสุขภาพที่ 9 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนในพื้นที่ในเขตอำเภอเมือง เห็นว่าควรแสดง ร้อยละ 96.77 และนอกเขตอำเภอเมืองเห็นว่าควรแสดง ร้อยละ 97.17

กรณีเลขทะเบียนอนุญาต อย. ภาพรวมเห็นว่าควรปรับปรุงให้เป็นรูปแบบเดียวกัน ร้อยละ 47.13 รองลงมาเห็นว่ารูปแบบต่างกันได้ ร้อยละ 31.35 และไม่ทราบ/ไม่เข้าใจความหมาย ร้อยละ 21.52 โดยกลุ่มเพศหญิง เห็นว่าควรเป็นรูปแบบเดียวกัน ร้อยละ 48.00 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 45.92 ส่วนทุกกลุ่มอายุ เห็นว่าควรเป็นรูปแบบเดียวกันมากกว่าร้อยละ 36.46 กลุ่มระดับการศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่าควรปรับปรุงให้เป็นรูปแบบเดียวกัน มากกว่าร้อยละ 40.74 ยกเว้นกลุ่มปริญญาโทและกลุ่มไม่ได้เรียนหนังสือเห็นว่ารูปแบบต่างกันได้ กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นรูปแบบเดียวกันมากกว่าร้อยละ 39.57 ยกเว้นกลุ่ม เกษตร/ประมง และผู้ว่างงานเห็นว่ารูปแบบต่างกันได้ เขตบริการสุขภาพส่วนใหญ่เห็นว่าควรเป็นรูปแบบเดียวกัน มากกว่า ร้อยละ 37.2 - 70.18 ส่วนในเขตสุขภาพที่ 1 เขตสุขภาพที่ 4 เขตสุขภาพที่ 13 เห็นว่ารูปแบบต่างกัน ได้ ร้อยละ 28.69 - 63.91 และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนในพื้นที่ในและนอกเขตอำเภอเมือง เห็นว่าควรเป็นรูปแบบเดียวกัน มากกว่า ร้อยละ 48.01-47.13

กรณีการตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต ภาพรวมต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์ร้อยละ 56.83 ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกพื้นที่ 42.93 และอื่นๆ เช่น ตรวจสอบทั่วถึงทุกช่องทางที่จำหน่าย, สร้างเครือข่ายในการช่วยตรวจสอบ ร้อยละ 0.25 โดยกลุ่มเพศหญิง ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 59.06 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 53.82 ส่วนกลุ่มช่วงอายุทุกกลุ่ม ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์มากที่สุด ร้อยละ 53.33 - 59.83 กลุ่มระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์มากที่สุด ร้อยละ 53.81 - 82.35 ยกเว้นกลุ่มไม่ได้เรียนหนังสือ ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกพื้นที่มากกว่า ร้อยละ 62.50 กลุ่มอาชีพส่วนใหญ่ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์มากที่สุด ร้อยละ 54.74 - 64.63 ยกเว้นกลุ่มเกษตร/ประมง เขตบริการ ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกพื้นที่มากกว่า ร้อยละ 49.35 เขตบริการสุขภาพส่วนใหญ่ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์มากที่สุด ร้อยละ 50.23 - 61.24 ยกเว้นเขตสุขภาพที่ 7 และ 12 ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกพื้นที่มากกว่า ร้อยละ 54.03 - 56.06 และเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนในพื้นที่ในและนอกเขตอำเภอเมือง ต้องการให้มีการตรวจสอบทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์มากที่สุด ร้อยละ 56.25 - 57.13

กรณีการตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายบนสื่อโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ ภาพรวมต้องการให้ตรวจสอบโฆษณาเกินจริง ร้อยละ 68.44 การตรวจสอบฟรีเซนต์/ผู้รับรีวิว ร้อยละ 31.19 และอื่น ๆ เช่น ความปลอดภัยสินค้าปลอมไม่มีเครื่องหมาย อย. รับรอง, ราคาของผลิตภัณฑ์ที่สูงเกินจริง ร้อยละ 0.37 โดยกลุ่มเพศ หญิง ต้องการให้ตรวจสอบโฆษณาเกินจริง ร้อยละ 68.78 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 67.99

ส่วนทุกกลุ่มอายุต้องการให้ตรวจสอบโฆษณาเกินจริงมากที่สุด ร้อยละ 36.68 – 72.78 กลุ่มระดับการศึกษาส่วนใหญ่ต้องการให้มีการตรวจสอบโฆษณาเกินจริงมากที่สุด ร้อยละ 67.53 – 87.50 กลุ่มอาชีพทุกกลุ่มต้องการให้ตรวจสอบโฆษณาเกินจริงมากที่สุดร้อยละ 60.78 – 79.75 เขตบริการสุขภาพทุกพื้นที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบโฆษณาเกินจริงมากที่สุด ร้อยละ 65.69 – 79.27 และเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มคนในพื้นที่ในและนอกเขตอำเภอเมือง ทุกกลุ่ม ต้องการให้ตรวจสอบโฆษณาเกินจริงมากที่สุด ร้อยละ 67.26 – 70.69

กรณีการตรวจสอบสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาต บนผลิตภัณฑ์สุขภาพ ภาพรวม ต้องการให้มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 56.80 และมีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เอง ร้อยละ 43.20 โดยกลุ่มเพศหญิงต้องการให้มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 61.34 มากกว่าเพศชาย ร้อยละ 50.59 กลุ่มช่วงอายุส่วนใหญ่ต้องการให้มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ มากที่สุดร้อยละ 53.81-62.00 ยกเว้นกลุ่ม อายุ 60 ปี ขึ้นไป ต้องการให้มีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เอง มากที่สุด ร้อยละ 69.95 กลุ่มระดับการศึกษาส่วนใหญ่ ต้องการให้มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ มากที่สุดร้อยละ 51.52-62.50 ยกเว้นกลุ่มประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ต้องการให้มีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เองมากที่สุด ร้อยละ 52.00 กลุ่มอาชีพทุกกลุ่มต้องการให้มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ มากที่สุดร้อยละ ร้อยละ 60.78-79.75 เขตบริการสุขภาพส่วนใหญ่ต้องการให้มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ มากที่สุดร้อยละ 51.94-70.37 ยกเว้น เขตสุขภาพที่ 13 ต้องการให้มีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เองมากที่สุด ร้อยละ 53.13 และเมื่อเปรียบเทียบกลุ่มคนในพื้นที่ในและนอกเขตอำเภอเมือง ทุกกลุ่มต้องการให้มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ มากที่สุดร้อยละ 55.68 - 58.97

**ตาราง 13** ร้อยละความคิดเห็นต่อการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

| ความคิดเห็น                                       | การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ |                   |        |        |            | การเพิ่มสัญลักษณ์(โลโก้) อย. บนผลิตภัณฑ์ |            |            | การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับ เลขทะเบียนอนุญาต อย. |               |                           |            |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|--------|--------|------------|------------------------------------------|------------|------------|--------------------------------------------------------|---------------|---------------------------|------------|
|                                                   | ขนาด                                                  | วัน               | ภาษา   | อื่น ๆ | รวม        | ควรแสดง                                  | ไม่ควรแสดง | รวม        | รูปแบบเดียวกัน                                         | รูปแบบต่างกัน | ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจความหมาย | รวม        |
|                                                   | ข้อความ<br>789 คน                                     | หมดอายุ<br>769 คน | 321 คน | 5 คน   |            | 1470 คน                                  | 45 คน      |            | 714 คน                                                 | 475 คน        | 326 คน                    |            |
| เพศ 1. ชาย                                        | 42.15                                                 | 39.43             | 18.29  | 0.12   | 809 (100)  | 95.61                                    | 4.39       | 638 (100)  | 45.92                                                  | 31.66         | 22.41                     | 638 (100)  |
| 2. หญิง                                           | 41.67                                                 | 41.86             | 16.09  | 0.37   | 1075 (100) | 98.06                                    | 1.94       | 877 (100)  | 48.00                                                  | 31.13         | 20.87                     | 877 (100)  |
| รวม                                               | 41.88                                                 | 40.82             | 17.04  | 0.27   | 1884 (100) | 97.03                                    | 2.97       | 1515 (100) | 47.13                                                  | 31.35         | 21.52                     | 1515 (100) |
| อายุ 1. ระหว่าง 15 - 19 ปี                        | 40.19                                                 | 46.89             | 12.92  | -      | 209 (100)  | 96.35                                    | 3.65       | 192 (100)  | 51.04                                                  | 29.69         | 19.27                     | 192 (100)  |
| 2. ระหว่าง 20 - 29 ปี                             | 39.83                                                 | 38.68             | 20.63  | 0.86   | 349 (100)  | 97.59                                    | 2.41       | 290 (100)  | 48.62                                                  | 34.83         | 16.55                     | 290 (100)  |
| 3. ระหว่าง 30 - 39 ปี                             | 38.69                                                 | 41.61             | 19.46  | 0.24   | 411 (100)  | 97.86                                    | 2.14       | 327 (100)  | 47.71                                                  | 29.66         | 22.63                     | 327 (100)  |
| 4. ระหว่าง 40 - 49 ปี                             | 45.57                                                 | 38.23             | 16.20  | -      | 395 (100)  | 96.35                                    | 3.65       | 301 (100)  | 45.18                                                  | 32.56         | 22.26                     | 301 (100)  |
| 5. ระหว่าง 50 - 59 ปี                             | 39.93                                                 | 45.83             | 13.89  | 0.35   | 288 (100)  | 95.54                                    | 4.46       | 224 (100)  | 52.23                                                  | 28.13         | 19.64                     | 224 (100)  |
| 6. อายุ 60 ปี ขึ้นไป                              | 48.28                                                 | 35.34             | 16.38  | -      | 232 (100)  | 98.34                                    | 1.66       | 181 (100)  | 36.46                                                  | 32.60         | 30.94                     | 181 (100)  |
| รวม                                               | 41.88                                                 | 40.82             | 17.04  | 0.27   | 1884 (100) | 97.03                                    | 2.97       | 1515 (100) | 47.13                                                  | 31.35         | 21.52                     | 1515 (100) |
| การศึกษา 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                 | 44.04                                                 | 38.99             | 16.97  | -      | 218 (100)  | 98.17                                    | 1.83       | 164 (100)  | 46.34                                                  | 24.39         | 29.27                     | 167 (100)  |
| 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                               | 43.87                                                 | 42.26             | 13.87  | -      | 310 (100)  | 95.38                                    | 4.62       | 260 (100)  | 55.77                                                  | 26.15         | 18.08                     | 260 (100)  |
| 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                         | 39.14                                                 | 42.58             | 18.28  | -      | 465 (100)  | 97.82                                    | 2.18       | 367 (100)  | 47.96                                                  | 33.24         | 18.80                     | 367 (100)  |
| 4. อนุปริญญา/ปวส.                                 | 38.40                                                 | 44.30             | 16.88  | 0.42   | 237 (100)  | 97.35                                    | 2.65       | 189 (100)  | 40.74                                                  | 33.33         | 25.93                     | 189 (100)  |
| 5. ปริญญาตรี                                      | 3.91                                                  | 37.83             | 17.76  | 0.49   | 608 (100)  | 96.77                                    | 3.23       | 495 (100)  | 46.46                                                  | 33.94         | 19.60                     | 495 (100)  |
| 6. ปริญญาโท                                       | 38.46                                                 | 41.03             | 17.95  | 2.56   | 39 (100)   | 100                                      | 0          | 33 (100)   | 27.27                                                  | 36.36         | 36.36                     | 33 (100)   |
| 7. ไม่ได้เรียนหนังสือ                             | 28.57                                                 | 57.14             | 14.29  | -      | 7 (100)    | 85.71                                    | 14.29      | 7 (100)    | 14.29                                                  | 28.57         | 57.14                     | 7 (100)    |
| รวม                                               | 41.88                                                 | 40.82             | 17.04  | 0.27   | 1884 (100) | 97.03                                    | 2.97       | 1515 (100) | 47.13                                                  | 31.35         | 21.52                     | 1515 (100) |
| อาชีพ 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ | 44.91                                                 | 38.49             | 16.23  | 0.38   | 265 (100)  | 98.57                                    | 0.43       | 210 (100)  | 46.19                                                  | 37.14         | 16.67                     | 210 (100)  |
| 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                           | 39.50                                                 | 41.07             | 19.12  | 0.31   | 319 (100)  | 96.84                                    | 3.16       | 253 (100)  | 50.59                                                  | 31.23         | 18.18                     | 253 (100)  |
| 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว              | 43.49                                                 | 40.36             | 15.63  | 0.52   | 384 (100)  | 97.06                                    | 2.94       | 306 (100)  | 50.33                                                  | 23.53         | 26.14                     | 306 (100)  |
| 4. เกษตร/ประมง                                    | 41.90                                                 | 38.10             | 20.00  | -      | 105 (100)  | 96.05                                    | 3.95       | 76 (100)   | 36.84                                                  | 40.79         | 22.37                     | 76 (100)   |
| 5. นักเรียนนักศึกษา                               | 39.16                                                 | 42.66             | 17.83  | 0.35   | 286 (100)  | 96.30                                    | 3.88       | 258 (100)  | 51.16                                                  | 32.56         | 16.28                     | 256 (100)  |
| 6. รับจ้างทั่วไป                                  | 41.54                                                 | 40.36             | 18.10  | -      | 337 (100)  | 96.30                                    | 3.70       | 270 (100)  | 44.07                                                  | 28.52         | 27.41                     | 270 (100)  |
| 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                         | 43.17                                                 | 44.26             | 12.57  | -      | 183 (100)  | 99.28                                    | 0.72       | 139 (100)  | 39.57                                                  | 37.41         | 23.02                     | 139 (100)  |

ตาราง 13 ร้อยละความคิดเห็นต่อการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

| ความคิดเห็น            | การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ |                   |        |        |            | การเพิ่มสัญลักษณ์(โลโก้) อย. บนผลิตภัณฑ์ |            |            | การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับ เลขทะเบียนอนุญาต อย. |               |                           |            |
|------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------|--------|--------|------------|------------------------------------------|------------|------------|--------------------------------------------------------|---------------|---------------------------|------------|
|                        | ขนาด                                                  | วัน               | ภาษา   | อื่น ๆ | รวม        | ควรแสดง                                  | ไม่ควรแสดง | รวม        | รูปแบบเดียวกัน                                         | รูปแบบต่างกัน | ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจความหมาย | รวม        |
|                        | ข้อความ<br>789 คน                                     | หมดอายุ<br>769 คน | 321 คน | 5 คน   |            | 1470 คน                                  | 45 คน      |            | 714 คน                                                 | 475 คน        | 326 คน                    |            |
| 8. อื่น ๆ (ว่างงาน)    | 40.00                                                 | 40.00             | 20.00  | -      | 5 (100)    | 66.67                                    | 33.33      | 3 (100)    | 33.33                                                  | 66.67         | 0                         | 3 (100)    |
| รวม                    | 41.88                                                 | 40.82             | 17.04  | 0.27   | 1884 (100) | 97.03                                    | 2.97       | 1515 (100) | 47.13                                                  | 31.35         | 21.52                     | 1515 (100) |
| พื้นที่ เขตสุขภาพที่ 1 | 36.74                                                 | 42.79             | 20.47  | -      | 215 (100)  | 93.98                                    | 60.20      | 133 (100)  | 35.34                                                  | 63.91         | 0.75                      | 133 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 2         | 37.93                                                 | 45.98             | 16.09  | -      | 87 (100)   | 100                                      | -          | 80 (100)   | 53.75                                                  | 25.00         | 21.25                     | 80 (100)   |
| เขตสุขภาพที่ 3         | 31.33                                                 | 54.22             | 14.46  | -      | 83 (100)   | 100                                      | -          | 81 (100)   | 64.20                                                  | 24.69         | 11.11                     | 81 (100)   |
| เขตสุขภาพที่ 4         | 46.06                                                 | 39.39             | 14.55  | -      | 165 (100)  | 99.18                                    | 0.82       | 122 (100)  | 15.57                                                  | 28.69         | 55.74                     | 122 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 5         | 33.8                                                  | 47.69             | 19.23  | -      | 130 (100)  | 90.91                                    | 9.09       | 121 (100)  | 53.72                                                  | 31.40         | 14.88                     | 121 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 6         | 50.00                                                 | 35.19             | 14.20  | 0.62   | 162 (100)  | 100                                      | -          | 139 (100)  | 63.31                                                  | 24.46         | 12.23                     | 139 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 7         | 28.85                                                 | 51.92             | 19.23  | -      | 156 (100)  | 96.49                                    | 3.51       | 114 (100)  | 37.72                                                  | 32.46         | 29.82                     | 114 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 8         | 47.10                                                 | 32.90             | 20.00  | -      | 155 (100)  | 96.80                                    | 3.20       | 125 (100)  | 58.40                                                  | 35.20         | 6.40                      | 125 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 9         | 47.73                                                 | 37.50             | 14.77  | -      | 176 (100)  | 97.39                                    | 2.61       | 153 (100)  | 43.14                                                  | 31.37         | 25.49                     | 153 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 10        | 47.29                                                 | 36.43             | 14.73  | 1.55   | 129 (100)  | 95.19                                    | 4.81       | 104 (100)  | 50.00                                                  | 17.31         | 32.69                     | 104 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 11        | 35.59                                                 | 45.76             | 18.64  | -      | 118 (100)  | 96.0                                     | 3.96       | 101 (100)  | 54.46                                                  | 24.75         | 20.79                     | 101 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 12        | 41.82                                                 | 39.39             | 18.18  | 0.61   | 165 (100)  | 100                                      | -          | 114 (100)  | 70.18                                                  | 21.93         | 7.89                      | 114 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 13        | 53.85                                                 | 30.77             | 14.69  | 0.70   | 143 (100)  | 93.88                                    | 3.13       | 128 (100)  | 24.22                                                  | 35.94         | 39.84                     | 128 (100)  |
| รวม                    | 41.88                                                 | 40.82             | 17.04  | 0.27   | 1884 (100) | 97.03                                    | 2.97       | 1515 (100) | 47.13                                                  | 31.35         | 21.52                     | 1515 (100) |
| เขตที่อยู่ 1. ในเขต    | 43.24                                                 | 40.70             | 16.06  | 0      | 269 (100)  | 96.77                                    | 3.23       | 527 (100)  | 48.01                                                  | 33.40         | 18.60                     | 527 (100)  |
| 2. นอกเขต              | 41.20                                                 | 40.88             | 17.04  | 0.40   | 1255 (100) | 97.17                                    | 2.83       | 988 (100)  | 46.66                                                  | 30.26         | 23.08                     | 988 (100)  |
| รวม                    | 41.88                                                 | 40.82             | 17.04  | 0.27   | 1884 (100) | 97.03                                    | 2.97       | 1515 (100) | 47.13                                                  | 31.35         | 21.52                     | 1515 (100) |

**ตาราง 13** ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (ต่อ)

| ความคิดเห็น |                                             | การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่รับอนุญาต |                       |                |            | การตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายบนสื่อ<br>โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ |                          |                |            | การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการตรวจสอบ<br>สัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาต |                                                 |            |
|-------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|----------------|------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
|             |                                             | ทั่วถึงทุก<br>ผลิตภัณฑ์                    | ทั่วถึงทุก<br>พื้นที่ | อื่น ๆ<br>4 คน | รวม        | โฆษณาเกิน<br>จริง                                                         | พรีเซนเตอร์/<br>ผู้รีวิว | อื่น ๆ<br>6 คน | รวม        | มีคิวอาร์โค้ด<br>ตรวจสอบบน<br>ผลิตภัณฑ์                                  | มีเครื่องมือที่<br>ประชาชน<br>ตรวจสอบได้<br>เอง | รวม        |
|             |                                             | 924 คน                                     | 698 คน                |                |            | 1119 คน                                                                   | 510 คน                   |                | 1635 คน    | 910 คน                                                                   | 692 คน                                          |            |
| เพศ         | 1. ชาย                                      | 53.82                                      | 45.74                 | 0.43           | 693 (100)  | 67.99                                                                     | 31.72                    | 0.28           | 703 (100)  | 50.59                                                                    | 49.41                                           | 676 (100)  |
|             | 2. หญิง                                     | 59.06                                      | 40.84                 | 0.11           | 933 (100)  | 68.78                                                                     | 30.79                    | 0.43           | 932 (100)  | 61.34                                                                    | 38.66                                           | 926 (100)  |
|             | รวม                                         | 56.83                                      | 42.93                 | 0.25           | 1626 (100) | 68.44                                                                     | 31.19                    | 0.37           | 1635 (100) | 56.80                                                                    | 43.20                                           | 1602 (100) |
| อายุ        | 1. ระหว่าง 15 - 19 ปี                       | 55.61                                      | 44.39                 | -              | 205 (100)  | 36.82                                                                     | 36.18                    | -              | 199 (100)  | 62.00                                                                    | 38.00                                           | 200 (100)  |
|             | 2. ระหว่าง 20 - 29 ปี                       | 53.33                                      | 46.67                 | -              | 315 (100)  | 67.20                                                                     | 32.17                    | 0.64           | 314 (100)  | 61.11                                                                    | 38.89                                           | 306 (100)  |
|             | 3. ระหว่าง 30 - 39 ปี                       | 59.04                                      | 40.11                 | 0.85           | 354 (100)  | 68.08                                                                     | 31.36                    | 0.56           | 354 (100)  | 55.75                                                                    | 44.25                                           | 348 (100)  |
|             | 4. ระหว่าง 40 - 49 ปี                       | 56.00                                      | 43.69                 | 0.31           | 325 (100)  | 72.78                                                                     | 27.22                    | -              | 327 (100)  | 57.45                                                                    | 42.55                                           | 322 (100)  |
|             | 5. ระหว่าง 50 - 59 ปี                       | 59.83                                      | 40.17                 | -              | 234 (100)  | 67.23                                                                     | 31.93                    | 0.84           | 238 (100)  | 53.81                                                                    | 46.19                                           | 236 (100)  |
|             | 6. อายุ 60 ปี ขึ้นไป                        | 57.51                                      | 42.49                 | -              | 193 (100)  | 69.95                                                                     | 30.05                    | -              | 203 (100)  | 48.95                                                                    | 51.05                                           | 190 (100)  |
|             | รวม                                         | 56.83                                      | 42.93                 | 0.25           | 1626 (100) | 68.44                                                                     | 31.19                    | 0.37           | 1635 (100) | 56.80                                                                    | 43.20                                           | 1602 (100) |
| การศึกษา    | 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า                    | 56.50                                      | 43.50                 | -              | 177 (100)  | 71.98                                                                     | 28.02                    | -              | 182 (100)  | 48.00                                                                    | 52.00                                           | 175 (100)  |
|             | 2. มัธยมศึกษาตอนต้น                         | 56.60                                      | 43.40                 | -              | 265 (100)  | 69.68                                                                     | 29.96                    | 0.36           | 277 (100)  | 61.85                                                                    | 38.15                                           | 270 (100)  |
|             | 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.                   | 57.75                                      | 41.50                 | 0.75           | 400 (100)  | 67.53                                                                     | 32.47                    | -              | 388 (100)  | 55.87                                                                    | 44.13                                           | 383 (100)  |
|             | 4. อนุปริญญา/ปวส.                           | 53.81                                      | 46.19                 | -              | 197 (100)  | 67.80                                                                     | 30.73                    | 1.46           | 205 (100)  | 54.46                                                                    | 45.54                                           | 202 (100)  |
|             | 5. ปริญญาตรี                                | 56.15                                      | 43.67                 | 0.18           | 545 (100)  | 68.96                                                                     | 30.67                    | 0.37           | 538 (100)  | 58.95                                                                    | 41.05                                           | 531 (100)  |
|             | 6. ปริญญาโท                                 | 82.35                                      | 17.65                 | -              | 34 (100)   | 43.24                                                                     | 56.76                    | -              | 37 (100)   | 51.52                                                                    | 48.48                                           | 33 (100)   |
|             | 7. ไม่ได้เรียนหนังสือ                       | 37.50                                      | 62.50                 |                | 8 (100)    | 87.50                                                                     | 12.50                    | -              | 8 (100)    | 62.50                                                                    | 37.50                                           | 8 (100)    |
|             | รวม                                         | 56.83                                      | 42.93                 | 0.25           | 1626 (100) | 68.44                                                                     | 31.19                    | 0.37           | 1635 (100) | 56.80                                                                    | 43.20                                           | 1602 (100) |
| อาชีพ       | 1. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ | 61.33                                      | 38.67                 | -              | 225 (100)  | 69.82                                                                     | 30.18                    | -              | 222 (100)  | 59.82                                                                    | 40.18                                           | 219 (100)  |
|             | 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน                     | 54.74                                      | 45.26                 | -              | 274 (100)  | 60.78                                                                     | 37.46                    | 1.77           | 283 (100)  | 56.83                                                                    | 43.17                                           | 278 (100)  |
|             | 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว        | 58.23                                      | 41.77                 | -              | 328 (100)  | 71.47                                                                     | 28.53                    | -              | 333 (100)  | 53.25                                                                    | 46.75                                           | 323 (100)  |
|             | 4. เกษตร/ประมง                              | 49.35                                      | 50.65                 | -              | 77 (100)   | 79.75                                                                     | 20.25                    | -              | 79 (100)   | 53.25                                                                    | 46.75                                           | 77 (100)   |
|             | 5. นักเรียนนักศึกษา                         | 57.88                                      | 42.12                 | -              | 273 (100)  | 65.30                                                                     | 34.70                    | -              | 268 (100)  | 65.17                                                                    | 34.83                                           | 276 (100)  |

ตาราง 13 ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (ต่อ)

| ความคิดเห็น               | การเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่รับอนุญาต |                       |                |            | การตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายบนสื่อ<br>โทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ |                          |                |            | การปรับปรุงหรือเพิ่มเติมการตรวจสอบ<br>สัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาต |                                                 |            |
|---------------------------|--------------------------------------------|-----------------------|----------------|------------|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|
|                           | ทั่วถึงทุก<br>ผลิตภัณฑ์                    | ทั่วถึงทุก<br>พื้นที่ | อื่น ๆ<br>4 คน | รวม        | โฆษณาเกิน<br>จริง                                                         | พรีเซนเตอร์/<br>ผู้รีวิว | อื่น ๆ<br>6 คน | รวม        | มีคิวอาร์โค้ด<br>ตรวจสอบบน<br>ผลิตภัณฑ์                                  | มีเครื่องมือที่<br>ประชาชน<br>ตรวจสอบได้<br>เอง | รวม        |
|                           | 924 คน                                     | 698 คน                |                |            | 1119 คน                                                                   | 510 คน                   |                | 1635 คน    | 910 คน                                                                   | 692 คน                                          |            |
| 6. รับจ้างทั่วไป          | 51.01                                      | 47.65                 | 1.34           | 298 (100)  | 74.39                                                                     | 25.26                    | 0.35           | 289 (100)  | 53.98                                                                    | 46.02                                           | 289 (100)  |
| 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ | 64.63                                      | 35.37                 | -              | 147 (100)  | 62.66                                                                     | 37.34                    | -              | 158 (100)  | 51.37                                                                    | 48.63                                           | 146 (100)  |
| 8. อื่น ๆ (ว่างงาน)       | 50.00                                      | 50.00                 | -              | 4 (100)    | 66.67                                                                     | 33.33                    | -              | 3 (100)    | 100                                                                      | -                                               | 3 (100)    |
| รวม                       | 56.83                                      | 42.93                 | 0.25           | 1626 (100) | 68.44                                                                     | 31.19                    | 0.37           | 1635 (100) | 56.80                                                                    | 43.20                                           | 1602 (100) |
| พื้นที่ เขตสุขภาพที่ 1    | 78.36                                      | 21.64                 | -              | 134 (100)  | 79.26                                                                     | 20.74                    | -              | 135 (100)  | 58.00                                                                    | 42.00                                           | 150 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 2            | 50.59                                      | 49.41                 | -              | 85 (100)   | 77.78                                                                     | 22.22                    | -              | 81 (100)   | 54.88                                                                    | 45.12                                           | 82 (100)   |
| เขตสุขภาพที่ 3            | 45.78                                      | 54.22                 | -              | 83 (100)   | 79.27                                                                     | 20.73                    | -              | 82 (100)   | 70.37                                                                    | 29.63                                           | 81 (100)   |
| เขตสุขภาพที่ 4            | 64.57                                      | 34.65                 | 0.79           | 127 (100)  | 46.62                                                                     | 52.03                    | 1.35           | 148 (100)  | 51.94                                                                    | 48.06                                           | 129 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 5            | 59.23                                      | 40.77                 | -              | 130 (100)  | 75.59                                                                     | 24.41                    | -              | 127 (100)  | 56.80                                                                    | 43.20                                           | 125 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 6            | 50.23                                      | 49.67                 | -              | 151 (100)  | 68.87                                                                     | 31.13                    | -              | 151 (100)  | 53.38                                                                    | 46.62                                           | 148 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 7            | 43.94                                      | 56.06                 | -              | 132 (100)  | 71.77                                                                     | 28.23                    | -              | 124 (100)  | 63.20                                                                    | 36.80                                           | 125 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 8            | 61.24                                      | 38.76                 | -              | 129 (100)  | 65.69                                                                     | 34.31                    | -              | 137 (100)  | 56.25                                                                    | 43.75                                           | 128 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 9            | 55.03                                      | 44.97                 | -              | 169 (100)  | 76.79                                                                     | 23.21                    | -              | 168 (100)  | 54.22                                                                    | 45.78                                           | 166 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 10           | 55.74                                      | 44.26                 | -              | 122 (100)  | 66.94                                                                     | 29.75                    | 3.31           | 121 (100)  | 56.67                                                                    | 43.33                                           | 120 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 11           | 57.55                                      | 41.51                 | 0.94           | 106 (100)  | 76.92                                                                     | 23.08                    | -              | 104 (100)  | 59.22                                                                    | 40.78                                           | 103 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 12           | 45.97                                      | 54.03                 | -              | 124 (100)  | 73.39                                                                     | 26.61                    | -              | 124 (100)  | 63.25                                                                    | 36.75                                           | 117 (100)  |
| เขตสุขภาพที่ 13           | 64.93                                      | 33.58                 | 1.49           | 134 (100)  | 41.35                                                                     | 58.65                    | -              | 133 (100)  | 46.88                                                                    | 53.13                                           | 128 (100)  |
| รวม                       | 56.83                                      | 42.93                 | 0.25           | 1626 (100) | 68.44                                                                     | 31.19                    | 0.37           | 1635 (100) | 56.80                                                                    | 43.20                                           | 1602 (100) |
| เขตที่อยู่ 1. ในเขต       | 56.25                                      | 43.57                 | 0.18           | 560 (100)  | 70.69                                                                     | 28.77                    | 0.53           | 563 (100)  | 58.97                                                                    | 41.03                                           | 546 (100)  |
| 2. นอกเขต                 | 57.13                                      | 42.59                 | 0.28           | 1066 (100) | 67.26                                                                     | 32.46                    | 0.28           | 1072 (100) | 55.68                                                                    | 44.32                                           | 1056 (100) |
| รวม                       | 56.83                                      | 42.93                 | 0.25           | 1626 (100) | 68.44                                                                     | 31.19                    | 0.37           | 1635 (100) | 56.80                                                                    | 43.20                                           | 1602 (100) |

นอกจากนี้ในส่วนของข้อคำถามเกี่ยวกับสิ่งที่อยากเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมมีดังนี้

จากข้อคิดเห็นเพิ่มเติม 635 ข้อคิดเห็น สรุปเป็นประเด็นการตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ ร้อยละ 41.73 โดยต้องการให้ปรับปรุงในส่วนการทำงานเชิงรุกให้มากขึ้น ตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว รองลงมาเป็นประเด็นข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ร้อยละ 28.82 โดยต้องการให้ปรับปรุงในส่วนการประชาสัมพันธ์และการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ทั้งการเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่หลากหลาย เข้าใจง่าย และรวมถึงการแจ้งเตือนตัวอย่างของผลิตภัณฑ์ที่อันตราย ประเด็นการปรับปรุงเกี่ยวกับเลขทะเบียนอนุญาต ร้อยละ 16.85 โดยต้องการให้ปรับปรุงในส่วนขนาดตัวอักษร,สัญลักษณ์ (โลโก้ อย.), หมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ชัดเจน อ่านง่าย รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ เช่น วันหมดอายุ วิธีการใช้ ข้อควรระวัง ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ร้อยละ 7.24 โดยต้องการให้ปรับปรุงในส่วนช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและอธิบายขั้นตอนในการร้องเรียนให้เข้าใจง่ายขึ้น และประเด็นอื่นๆ ร้อยละ 5.35 โดยต้องการให้ปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวกับการยาทบริการ รายละเอียดแสดงในตาราง 14

**ตาราง 14** ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพเพิ่มเติม

| อันดับ                                 | ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| ประเด็นการกำกับควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพ ฯ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |        |
| - การตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 265   | 41.73  |
| 1                                      | ต้องตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ดีก่อนออกใบอนุญาตและให้นำออกจำหน่าย เช่น<br>- ตรวจสอบโรงงานสถานประกอบการ ทุก 3 เดือน<br>- ตรวจสอบส่วนผสมในผลิตภัณฑ์สุขภาพ                                                                                                                                                      | 32    | 5.04   |
| 2                                      | ลงพื้นที่ในการออกตรวจผลิตภัณฑ์ตามแนวชายแดน, ชุมชนแออัดและตลาดนัดให้มากขึ้น                                                                                                                                                                                                                                           | 32    | 5.04   |
| 3                                      | มีมาตรการในการควบคุมและตรวจสอบการจัดทำสื่อโฆษณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มากขึ้น เพื่อลดการโฆษณาที่เกินจริง เช่น<br>- กำหนดให้ผู้ที่เป็นพรีเซ็นเตอร์ เช่น บุคคล ดารา นักแสดงจะต้องเป็นผู้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์นั้นจริง                                                                                                    | 26    | 4.09   |
| 4                                      | ทำงานเชิงรุกให้มากขึ้น ตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เช่น<br>- ลงพื้นที่ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่ายตามท้องตลาด แนวชายแดนมีเครื่องหมาย อย. หรือไม่<br>- สุ่มตรวจคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่จำหน่ายในอินเทอร์เน็ต- ลงตรวจสอบสถานที่ผลิตได้มาตรฐานหรือไม่ | 87    | 13.70  |
| 5                                      | ต้องควบคุมและตรวจสอบการโฆษณาและการรื้อฟื้นผลิตภัณฑ์ที่เกินจริงให้มากขึ้น                                                                                                                                                                                                                                             | 48    | 7.56   |
| 6                                      | เพิ่มความเข้มงวดในการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ก่อนให้นำออกจำหน่าย เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจในการใช้ผลิตภัณฑ์                                                                                                                                                                                                     | 26    | 4.09   |
| 7                                      | ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็น หรือมีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ด้วย                                                                                                                                                                                                                                                 | 3     | 0.47   |
| 8                                      | ปรับลดกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว เช่น<br>- การดำเนินการเรื่องการร้องเรียนต้องแล้วเสร็จภายใน 1 วัน<br>- ขั้นตอนในการขออนุญาตไม่ควรยุ่งยาก เพื่อความรวดเร็ว                                                                                                                                | 11    | 3.01   |
| - เลขทะเบียนอนุญาต                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 107   | 16.85  |
| 9                                      | กำหนดให้ทุกผลิตภัณฑ์สุขภาพต้องมีเครื่องหมาย อย. และระบุรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ให้ชัดเจน ครบถ้วน อ่านเข้าใจง่าย เช่น วัน/เดือน/ปีที่หมดอายุ, โลโก้ผลิตภัณฑ์, คำเตือน/ข้อควรระวัง, ผลดีและผลเสีย                                                                                                                        | 25    | 3.94   |
| 10                                     | ต้องการให้มีการอธิบายความหมายของตัวเลข, เครื่องหมาย อย. ในแต่ละผลิตภัณฑ์อย่างชัดเจน                                                                                                                                                                                                                                  | 3     | 0.47   |

**ตาราง 14 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพเพิ่มเติม**

| อันดับ                                      | ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                                             | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| - บอกรับผิดชอบ ออย. ว่าเป็นประเภทใดในสินค้า |                                                                                                                                                                                                                                                 |       |        |
| 11                                          | เพิ่มขนาดตัวอักษร,สัญลักษณ์ (โลโก้ ออย.), หมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ชัดเจน อ่านง่าย รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ เช่น วันหมดอายุ วิธีการใช้ ข้อควรระวัง                                                                                 | 46    | 7.24   |
| 12                                          | จัดทำเครื่องหมายให้เด่นชัดและมีความชัดเจนมากขึ้น เช่น เพิ่มขนาดตัวอักษร/ขนาดโลโก้                                                                                                                                                               | 28    | 4.41   |
| 13                                          | ปรับ/ควบคุมราคาสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ถูกลง                                                                                                                                                                                                    | 5     | 0.79   |
| - ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ           |                                                                                                                                                                                                                                                 | 183   | 28.82  |
| 14                                          | เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ครอบคลุมมากขึ้น เช่น โรงพยาบาล                                                                                                                                                 | 10    | 1.57   |
| 15                                          | สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต้องให้ความรู้และข้อมูลที่เพียงพอเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพกับประชาชน เช่น ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีสารอันตราย                                                                                                            | 25    | 3.94   |
| 16                                          | เพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์, โซเชียลมีเดีย                                                                                                                                      | 21    | 3.31   |
| 17                                          | มีวิธีการหรือช่องทางที่สะดวกไว้สำหรับให้ประชาชนสืบค้นข้อมูลของผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ด้วยตนเอง ผ่าน QR Code แอปพลิเคชัน เครื่องตรวจสอบสินค้า ตั้งอยู่ทุกร้านสะดวกซื้อต่าง ๆ                                                                          | 19    | 2.99   |
| 18                                          | ด้านการประชาสัมพันธ์และการนำเสนอข้อมูลข่าวสาร เช่น<br>- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและมีรูปแบบในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย<br>- มีข้อมูลข่าวสารที่เข้าใจง่าย<br>- ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ออย. /ตัวอย่างผลิตภัณฑ์ที่เป็นอันตราย        | 71    | 11.18  |
| 19                                          | มีวิธีการที่ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสืบค้นข้อมูลและตรวจสอบผลิตภัณฑ์ได้ด้วยตนเอง เช่น<br>- มี Application ที่สามารถตรวจสอบเกี่ยวกับรายชื่อสินค้าที่ผ่านการรับรองจาก ออย. และไม่ผ่านการตรวจสอบ<br>- มี QR Code เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบมากขึ้น | 37    | 5.83   |
| - การร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ      |                                                                                                                                                                                                                                                 | 46    | 7.24   |
| 20                                          | เพิ่มช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนและอธิบายขั้นตอนในการร้องเรียนให้เข้าใจง่ายขึ้น เช่น<br>- สายด่วนให้บริการ, ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน<br>- ร้องเรียนผ่าน Application Line Facebook และจดหมาย                                                   | 15    | 2.36   |
| 21                                          | ต้องลงโทษผู้ที่กระทำความผิดให้จริงจัง เช่น จับ/ปรับ/ปิดกิจการและแจ้งให้ประชาชนรับรู้ว่ามีผลิตภัณฑ์ใดบ้าง                                                                                                                                        | 12    | 1.89   |
| 22                                          | มีบทลงโทษที่รุนแรงและเด็ดขาดสำหรับผู้กระทำความผิด                                                                                                                                                                                               | 7     | 1.10   |
| 23                                          | ดำเนินการทางกฎหมายทันที เมื่อได้รับการร้องเรียนและแจ้งข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ เช่น การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์หรือไม่มีเครื่องหมาย ออย.ทางออนไลน์                                                                                      | 10    | 1.57   |
| 24                                          | เพิ่มช่องทางการร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                        | 2     | 0.31   |
| - ประเด็นอื่นๆ                              |                                                                                                                                                                                                                                                 | 34    | 5.35   |
| 25                                          | การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น - เจ้าหน้าที่ต้องบริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น ใส่ใจในงาน เพิ่มความรวดเร็วในการบริการตรวจพิสูจน์พยานหลักฐาน สอบถามหรือข้อสงสัยได้ตรงประเด็น                                                                 | 19    | 2.99   |
| 26                                          | ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีมาตรฐานในการดำเนินงาน เพื่อความน่าเชื่อถือขององค์กร                                                                                                                                                   | 15    | 2.36   |
| รวม                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 | 635   | 100    |

ประเด็นเพิ่มเติมเรื่องชมเชยการให้บริการ โดยจาก 190 ข้อคิดเห็น ได้รับคำชมเชยมากที่สุดคือด้านการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว เช่น บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี ต้องการให้รักษามาตรฐานในการให้บริการ ร้อยละ 43.16 รองลงมาคือ การเป็นองค์กรที่น่าเชื่อถือ ประชาชนรู้สึกปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับเครื่องหมาย ออย.ร้อยละ 16.84 และมีการปราบปราม จับกุมและลงโทษผู้ที่กระทำความผิดอย่างจริงจังและรวดเร็ว ร้อยละ 14.74 ตามลำดับ ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 คำชมเชยจากประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของ อย.

| อันดับ | ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                                    | จำนวน | ร้อยละ |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|
| 1      | มีการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว เช่น บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี ต้องการให้รักษามาตรฐานในการให้บริการ                                                                                                                                      | 82    | 43.16  |
| 2      | เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ ประชาชนรู้สึกปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับเครื่องหมาย อย.                                                                                                                                           | 32    | 16.84  |
| 3      | มีการปราบปราม จับกุมและลงโทษผู้ที่กระทำความผิดอย่างจริงจังและรวดเร็ว                                                                                                                                                                   | 28    | 14.74  |
| 4      | มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ดูแลและตรวจสอบอย่างทั่วถึง ทำให้รู้สึกมั่นใจปลอดภัย เช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- คุณภาพอาหารตามศูนย์อาหารทั่วไป</li> <li>- การตรวจสอบสินค้าออนไลน์</li> <li>- ตรวจแหล่งโรงงานที่ผลิต</li> </ul> | 12    | 6.32   |
| 5      | รายละเอียดบนผลิตภัณฑ์มีความชัดเจน อ่านเข้าใจง่าย เช่น ฉลากแจ้งสถานที่ผลิต วัน/เดือน/ปีที่ผลิต วันหมดอายุ                                                                                                                               | 11    | 5.79   |
| 5      | มีช่องทางที่หลากหลายในการให้ประชาชนเข้าไปตรวจสอบและสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น มีเว็บไซต์การตรวจสอบเลข อย.ได้ง่ายและรวดเร็ว หรือ Line/ Facebook                                                                                | 11    | 5.79   |
| 6      | มีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง แจ้งข้อมูลข่าวสารได้ดี ชัดเจน เข้าใจง่าย                                                                                                                                                              | 10    | 5.26   |
| 7      | บนผลิตภัณฑ์มีสัญลักษณ์ (โลโก้ อย.) ที่ชัดเจน                                                                                                                                                                                           | 2     | 1.05   |
| 8      | มีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยในการตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์                                                                                                                                                                           | 1     | 0.53   |
| 8      | มีรูปแบบในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ เข้าใจง่าย ครบถ้วนชัดเจน                                                                                                                                                             | 1     | 0.53   |
| รวม    |                                                                                                                                                                                                                                        | 190   | 100.00 |

การสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลประชากรศาสตร์ การรับรู้ และความพึงพอใจรายด้านมีผลต่อกันหรือไม่

จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test และ Anova ระหว่างตัวแปร ที่พักอาศัย เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ กับตัวแปรความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) มี 3 ด้าน คือ

ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.

ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย.

ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

## ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสถิติ

1. ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรเพศ พบว่า เมื่อเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แตกต่างกัน ( $p < 0.05$ ) ในด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

**ตาราง 16** ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรเพศ

| ความพึงพอใจ                                                                     | เพศ  | N   | Mean   | Std. Deviation |
|---------------------------------------------------------------------------------|------|-----|--------|----------------|
| 1. ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                  | ชาย  | 638 | 3.6448 | .74442         |
|                                                                                 | หญิง | 877 | 3.6951 | .74352         |
| 2. ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. | ชาย  | 638 | 3.4878 | .79152         |
|                                                                                 | หญิง | 877 | 3.6091 | .74423         |
| 3. ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                            | ชาย  | 638 | 3.3821 | .82646         |
|                                                                                 | หญิง | 877 | 3.4324 | .77659         |

| ความพึงพอใจ                                                                  | t-test for Equality of Means |      |                 |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|-----------------|
|                                                                              | t                            | df   | Sig. (2-tailed) |
| ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                  | -1.299                       | 1513 | .194            |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. | -3.050                       | 1513 | .002            |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                            | -1.213                       | 1513 | .225            |

2. ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรอายุ พบว่า เมื่ออายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แตกต่างกันทุกด้าน ( $p < 0.05$ ) รายละเอียดเปรียบเทียบบรรยายโดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 17

**ตาราง 17** ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรอายุ

| ความพึงพอใจ                                                                  | อายุ        | N    | Mean   | Std. Deviation |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|--------|----------------|
| ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                  | 15-19 ปี    | 192  | 3.9115 | .66244         |
|                                                                              | 20-29 ปี    | 290  | 3.7545 | .69212         |
|                                                                              | 30-39 ปี    | 327  | 3.6642 | .75610         |
|                                                                              | 40-49 ปี    | 301  | 3.6219 | .77144         |
|                                                                              | 50-59 ปี    | 224  | 3.5777 | .76048         |
|                                                                              | 60 ปีขึ้นไป | 181  | 3.5160 | .75249         |
|                                                                              | รวม         | 1515 | 3.6739 | .74407         |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. | 15-19 ปี    | 192  | 3.8356 | .73615         |
|                                                                              | 20-29 ปี    | 290  | 3.7111 | .65872         |

|                                                   |             |      |        |        |
|---------------------------------------------------|-------------|------|--------|--------|
|                                                   | 30-39 ปี    | 327  | 3.5206 | .81139 |
|                                                   | 40-49 ปี    | 301  | 3.4987 | .73918 |
|                                                   | 50-59 ปี    | 224  | 3.4846 | .73799 |
|                                                   | 60 ปีขึ้นไป | 181  | 3.2756 | .82349 |
|                                                   | รวม         | 1515 | 3.5580 | .76659 |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ | 15-19 ปี    | 192  | 3.6849 | .70094 |
|                                                   | 20-29 ปี    | 290  | 3.5711 | .67371 |
|                                                   | 30-39 ปี    | 327  | 3.3437 | .87509 |
|                                                   | 40-49 ปี    | 301  | 3.3447 | .79501 |
|                                                   | 50-59 ปี    | 224  | 3.2924 | .82705 |
|                                                   | 60 ปีขึ้นไป | 181  | 3.2445 | .79831 |
|                                                   | รวม         | 1515 | 3.4112 | .79809 |

### ตารางการวิเคราะห์ ANOVA

| ความพึงพอใจ                                                                   |                | Sum of Squares | df   | Mean Square | F      | Sig. |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|-------------|--------|------|
| ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                  | Between Groups | 20.148         | 5    | 4.030       | 7.433  | .000 |
|                                                                               | Within Groups  | 818.053        | 1509 | .542        |        |      |
|                                                                               | Total          | 838.200        | 1514 |             |        |      |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย ออย. | Between Groups | 38.754         | 5    | 7.751       | 13.744 | .000 |
|                                                                               | Within Groups  | 850.965        | 1509 | .564        |        |      |
|                                                                               | Total          | 889.719        | 1514 |             |        |      |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                             | Between Groups | 32.815         | 5    | 6.563       | 10.632 | .000 |
|                                                                               | Within Groups  | 931.525        | 1509 | .617        |        |      |
|                                                                               | Total          | 964.340        | 1514 |             |        |      |

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย ออย. พบว่า อายุ 15-19 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุ 20-29 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุ 40-49 ปี 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป อายุ 30-39 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป

| อายุ        | 15-19 ปี | 20-29 ปี | 30-39 ปี | 40-49 ปี | 50-59 ปี | 60 ปีขึ้นไป |
|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| 15-19 ปี    |          | .022     | .000     | .000     | .000     | .000        |
| 20-29 ปี    |          |          | .129     | .029     | .007     | .001        |
| 30-39 ปี    |          |          |          | .472     | .176     | .030        |
| 40-49 ปี    |          |          |          |          | .496     | .126        |
| 50-59 ปี    |          |          |          |          |          | .402        |
| 60 ปีขึ้นไป |          |          |          |          |          |             |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. พบว่า อายุ 15-19 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุ ยกเว้นอายุ 20-29 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป

| อายุ        | 15-19 ปี | 20-29 ปี | 30-39 ปี | 40-49 ปี | 50-59 ปี | 60 ปีขึ้นไป |
|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| 15-19 ปี    |          | .075     | .000     | .000     | .000     | .000        |
| 20-29 ปี    |          |          | .002     | .001     | .001     | .000        |
| 30-39 ปี    |          |          |          | .716     | .581     | .000        |
| 40-49 ปี    |          |          |          |          | .832     | .002        |
| 50-59 ปี    |          |          |          |          |          | .005        |
| 60 ปีขึ้นไป |          |          |          |          |          |             |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบว่า อายุ 15-19 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกช่วงอายุ ยกเว้น อายุ 20-29 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี และ 60 ปีขึ้นไป และอายุ 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกับช่วงอายุ 60 ปี ขึ้นไป

ตารางเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ กับอายุ

| อายุ        | 15-19 ปี | 20-29 ปี | 30-39 ปี | 40-49 ปี | 50-59 ปี | 60 ปีขึ้นไป |
|-------------|----------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| 15-19 ปี    |          | .120     | .000     | .000     | .000     | .000        |
| 20-29 ปี    |          |          | .000     | .000     | .000     | .000        |
| 30-39 ปี    |          |          |          | .987     | .452     | .173        |
| 40-49 ปี    |          |          |          |          | .451     | .175        |
| 50-59 ปี    |          |          |          |          |          | .452        |
| 60 ปีขึ้นไป |          |          |          |          |          |             |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4. ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรการศึกษา กับความพึงพอใจ พบว่า เมื่อระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แตกต่างกันทุกด้าน ( $p < 0.05$ ) รายละเอียดเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 18

**ตาราง 18** ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจ | ระดับการศึกษา         | N   | Mean   | Std. Deviation |
|-------------|-----------------------|-----|--------|----------------|
|             | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 164 | 3.6988 | .71014         |
|             | ม.ต้น                 | 260 | 3.8046 | .68743         |
|             | ม.ปลาย/ปวช.           | 367 | 3.6845 | .69813         |
|             | อนุปริญญา/ปวส.        | 189 | 3.6466 | .74287         |

|                                                                                 |                       |      |        |         |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|--------|---------|
|                                                                                 | ป.ตรี                 | 495  | 3.6392 | .78281  |
|                                                                                 | ป.โท                  | 33   | 3.0424 | .94968  |
|                                                                                 | ไม่ได้เรียน           | 7    | 3.8571 | .44293  |
|                                                                                 | รวม                   | 1515 | 3.6739 | .74407  |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ<br>การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 164  | 3.5068 | .81577  |
|                                                                                 | ม.ต้น                 | 260  | 3.6624 | .74301  |
|                                                                                 | ม.ปลาย/ปวช.           | 367  | 3.6046 | .74096  |
|                                                                                 | อนุปริญญา/ปวส.        | 189  | 3.5238 | .71314  |
|                                                                                 | ป.ตรี                 | 495  | 3.5313 | .76476  |
|                                                                                 | ป.โท                  | 33   | 2.9327 | .97220  |
|                                                                                 | ไม่ได้เรียน           | 7    | 4.2063 | .58594  |
|                                                                                 | รวม                   | 1515 | 3.5580 | .76659  |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                               | ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า | 164  | 3.4596 | .75025  |
|                                                                                 | ม.ต้น                 | 260  | 3.5063 | .71964  |
|                                                                                 | ม.ปลาย/ปวช.           | 367  | 3.4574 | .77493  |
|                                                                                 | อนุปริญญา/ปวส.        | 189  | 3.3565 | .79402  |
|                                                                                 | ป.ตรี                 | 495  | 3.3697 | .82897  |
|                                                                                 | ป.โท                  | 33   | 2.7008 | 1.03595 |
|                                                                                 | ไม่ได้เรียน           | 7    | 4.0893 | .50371  |
|                                                                                 | รวม                   | 1515 | 3.4112 | .79809  |

#### ตารางการวิเคราะห์ ANOVA

| ความพึงพอใจ                                                                  |                | Sum of Squares | df   | Mean Square | F     | Sig. |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|-------------|-------|------|
| ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                  | Between Groups | 18.717         | 6    | 3.119       | 5.740 | .000 |
|                                                                              | Within Groups  | 819.483        | 1508 | .543        |       |      |
|                                                                              | Total          | 838.200        | 1514 |             |       |      |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. | Between Groups | 20.481         | 6    | 3.414       | 5.922 | .000 |
|                                                                              | Within Groups  | 869.238        | 1508 | .576        |       |      |
|                                                                              | Total          | 889.719        | 1514 |             |       |      |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                            | Between Groups | 24.811         | 6    | 4.135       | 6.637 | .000 |
|                                                                              | Within Groups  | 939.530        | 1508 | .623        |       |      |
|                                                                              | Total          | 964.340        | 1514 |             |       |      |

4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาทางด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. พบว่า ระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับปริญญาโท กลุ่มการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมีความพึงพอใจแตกต่างกับทุก

ระดับการศึกษาที่กลุ่มไม่ได้เรียน และระดับการศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา         | ประถมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า | ม.ต้น | ม.ปลาย/<br>ปวช. | อนุปริญญา/<br>ปวส. | ป.ตรี | ป.โท | ไม่ได้เรียน |
|-----------------------|---------------------------|-------|-----------------|--------------------|-------|------|-------------|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า |                           | .150  | .836            | .507               | .370  | .000 | .578        |
| ม.ต้น                 |                           |       | .045            | .025               | .003  | .000 | .852        |
| ม.ปลาย/ปวช.           |                           |       |                 | .566               | .373  | .000 | .539        |
| อนุปริญญา/ปวส.        |                           |       |                 |                    | .907  | .000 | .458        |
| ป.ตรี                 |                           |       |                 |                    |       | .000 | .437        |
| ป.โท                  |                           |       |                 |                    |       |      | .000        |
| ไม่ได้เรียน           |                           |       |                 |                    |       |      |             |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. พบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมต้น ปริญญาโท และไม่ได้เรียน ระดับการศึกษามัธยมต้นมีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโท ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและปวช. มีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโทและไม่ได้เรียน ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโทและไม่ได้เรียน ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโทและไม่ได้เรียน ระดับการศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา         | ประถมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า | ม.ต้น | ม.ปลาย/<br>ปวช. | อนุปริญญา/<br>ปวส. | ป.ตรี | ป.โท | ไม่ได้เรียน |
|-----------------------|---------------------------|-------|-----------------|--------------------|-------|------|-------------|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า |                           | .040  | .170            | .834               | .720  | .000 | .017        |
| ม.ต้น                 |                           |       | .348            | .056               | .024  | .000 | .062        |
| ม.ปลาย/ปวช.           |                           |       |                 | .235               | .161  | .000 | .038        |
| อนุปริญญา/ปวส.        |                           |       |                 |                    | .908  | .000 | .020        |
| ป.ตรี                 |                           |       |                 |                    |       | .000 | .020        |
| ป.โท                  |                           |       |                 |                    |       |      | .000        |
| ไม่ได้เรียน           |                           |       |                 |                    |       |      |             |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษาหรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโท และไม่ได้เรียน ระดับการศึกษามัธยมต้นมีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และปริญญาโท ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายและปวช. มีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโทและไม่ได้เรียน ระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาปริญญาโทและไม่ได้เรียน ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจแตกต่างกับ

ระดับการศึกษาปริญญาโทและไม่ได้เรียน ระดับการศึกษาปริญญาโทมีความพึงพอใจแตกต่างกับทุกระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา         | ประถมศึกษา<br>หรือต่ำกว่า | ม.ต้น | ม.ปลาย/<br>ปวช. | อนุปริญญา/<br>ปวส. | ป.ตรี | ป.โท | ไม่ได้เรียน |
|-----------------------|---------------------------|-------|-----------------|--------------------|-------|------|-------------|
| ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า |                           | .554  | .977            | .221               | .206  | .000 | .039        |
| ม.ต้น                 |                           |       | .446            | .047               | .024  | .000 | .054        |
| ม.ปลาย/ปวช.           |                           |       |                 | .153               | .107  | .000 | .036        |
| อนุปริญญา/ปวส.        |                           |       |                 |                    | .845  | .000 | .016        |
| ป.ตรี                 |                           |       |                 |                    |       | .000 | .017        |
| ป.โท                  |                           |       |                 |                    |       |      | .000        |
| ไม่ได้เรียน           |                           |       |                 |                    |       |      |             |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอาชีพ กับความพึงพอใจ พบว่า เมื่ออายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แตกต่างกันทุกด้าน ( $p < .05$ ) รายละเอียดเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง 19

**ตาราง 19** ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรอาชีพ

| ความพึงพอใจ                                                                      | อาชีพ            | N    | Mean   | Std.<br>Deviation |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|--------|-------------------|
| ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                      | ชรก./รัฐวิสาหกิจ | 210  | 3.7019 | .78898            |
|                                                                                  | พจน./ลูกจ้าง     | 253  | 3.5826 | .82135            |
|                                                                                  | ผปก./ค้าขาย      | 306  | 3.5706 | .76706            |
|                                                                                  | เกษตร/ประมง      | 76   | 3.6368 | .77749            |
|                                                                                  | นร./นศ.          | 258  | 3.8705 | .66892            |
|                                                                                  | รับจ้างทั่วไป    | 270  | 3.7548 | .64494            |
|                                                                                  | แม่บ้าน/พ่อบ้าน  | 139  | 3.5309 | .67960            |
|                                                                                  | อื่นๆ            | 3    | 3.3333 | 1.02632           |
|                                                                                  | รวม              | 1515 | 3.6739 | .74407            |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้ง<br>เตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. | ชรก./รัฐวิสาหกิจ | 210  | 3.5852 | .73627            |
|                                                                                  | พจน./ลูกจ้าง     | 253  | 3.4589 | .79438            |
|                                                                                  | ผปก./ค้าขาย      | 306  | 3.4532 | .81531            |
|                                                                                  | เกษตร/ประมง      | 76   | 3.5629 | .67704            |
|                                                                                  | นร./นศ.          | 258  | 3.7989 | .69585            |
|                                                                                  | รับจ้างทั่วไป    | 270  | 3.6374 | .70359            |
|                                                                                  | แม่บ้าน/พ่อบ้าน  | 139  | 3.3205 | .80968            |
|                                                                                  | อื่นๆ            | 3    | 3.7407 | .89120            |
|                                                                                  | รวม              | 1515 | 3.5580 | .76659            |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                                | ชรก./รัฐวิสาหกิจ | 210  | 3.4113 | .83550            |

|  |                 |      |        |        |
|--|-----------------|------|--------|--------|
|  | พนง./ลูกจ้าง    | 253  | 3.2895 | .83826 |
|  | ผปก./ค้าขาย     | 306  | 3.3027 | .87194 |
|  | เกษตร/ประมง     | 76   | 3.4655 | .74235 |
|  | นร./นศ.         | 258  | 3.6831 | .64967 |
|  | รับจ้างทั่วไป   | 270  | 3.4569 | .74973 |
|  | แม่บ้าน/พ่อบ้าน | 139  | 3.2491 | .74811 |
|  | อื่นๆ           | 3    | 3.3750 | .43301 |
|  | รวม             | 1515 | 3.4112 | .79809 |

#### ตารางการวิเคราะห์ ANOVA

| ความพึงพอใจ                                                                   |                | Sum of Squares | df   | Mean Square | F     | Sig. |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|------|-------------|-------|------|
| ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                  | Between Groups | 20.577         | 7    | 2.940       | 5.418 | .000 |
|                                                                               | Within Groups  | 817.623        | 1507 | .543        |       |      |
|                                                                               | Total          | 838.200        | 1514 |             |       |      |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย ออย. | Between Groups | 30.615         | 7    | 4.374       | 7.672 | .000 |
|                                                                               | Within Groups  | 859.104        | 1507 | .570        |       |      |
|                                                                               | Total          | 889.719        | 1514 |             |       |      |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                             | Between Groups | 30.873         | 7    | 4.410       | 7.120 | .000 |
|                                                                               | Within Groups  | 933.468        | 1507 | .619        |       |      |
|                                                                               | Total          | 964.340        | 1514 |             |       |      |

5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย ออย. พบว่า

อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษา และแม่บ้าน/พ่อบ้าน

อาชีพพนักงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษาและรับจ้างทั่วไป

อาชีพผู้ประกอบการ ค้าขาย ลูกจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษาและรับจ้างทั่วไป

อาชีพเกษตรกร ประมง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษา

อาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับแม่บ้านพ่อบ้าน

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับแม่บ้านพ่อบ้าน

| อาชีพ                | ขรก./<br>รัฐวิสาหกิจ | พนง./<br>ลูกจ้าง | ผปก./<br>ค้าขาย | เกษตร/<br>ประมง | นร./นศ. | รับจ้าง<br>ทั่วไป | แม่บ้าน/<br>พ่อบ้าน | อื่นๆ |
|----------------------|----------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------|-------------------|---------------------|-------|
| ขรก./<br>รัฐวิสาหกิจ |                      | .083             | .047            | .509            | .014    | .435              | .034                | .390  |
| พนง./ลูกจ้าง         |                      |                  | .848            | .574            | .000    | .008              | .506                | .560  |
| ผปก./ค้าขาย          |                      |                  |                 | .483            | .000    | .003              | .599                | .579  |

| อาชีพ          | ชรก./<br>รัฐวิสาหกิจ | พจนง./<br>ลูกจ้าง | ผปก./<br>ค้าขาย | เกษตร/<br>ประมง | นร./นศ. | รับจ้าง<br>ทั่วไป | แม่บ้าน/<br>พอบ้าน | อื่นๆ |
|----------------|----------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------|-------------------|--------------------|-------|
| เกษตร/ประมง    |                      |                   |                 |                 | .015    | .218              | .314               | .484  |
| นร./นศ.        |                      |                   |                 |                 |         | .071              | .000               | .209  |
| รับจ้างทั่วไป  |                      |                   |                 |                 |         |                   | .004               | .324  |
| แม่บ้าน/พอบ้าน |                      |                   |                 |                 |         |                   |                    | .646  |
| อื่นๆ          |                      |                   |                 |                 |         |                   |                    |       |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. พบว่า

อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษา และแม่บ้าน/พอบ้าน

อาชีพพนักงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษาและรับจ้างทั่วไป

อาชีพผู้ประกอบการ ค้าขาย ลูกจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษาและรับจ้างทั่วไป

อาชีพเกษตรกร ประมง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษา และแม่บ้านพอบ้าน

อาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับ รับจ้างทั่วไป และแม่บ้านพอบ้าน

อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับแม่บ้านพอบ้าน

| อาชีพ            | ชรก./<br>รัฐวิสาหกิจ | พจนง./<br>ลูกจ้าง | ผปก./<br>ค้าขาย | เกษตร/<br>ประมง | นร./นศ. | รับจ้าง<br>ทั่วไป | แม่บ้าน/<br>พอบ้าน | อื่นๆ |
|------------------|----------------------|-------------------|-----------------|-----------------|---------|-------------------|--------------------|-------|
| ชรก./รัฐวิสาหกิจ |                      | .073              | .051            | .825            | .002    | .452              | .001               | .723  |
| พจนง./ลูกจ้าง    |                      |                   | .928            | .293            | .000    | .007              | .083               | .521  |
| ผปก./ค้าขาย      |                      |                   |                 | .257            | .000    | .004              | .086               | .512  |
| เกษตร/ประมง      |                      |                   |                 |                 | .017    | .447              | .025               | .689  |
| นร./นศ.          |                      |                   |                 |                 |         | .014              | .000               | .895  |
| รับจ้างทั่วไป    |                      |                   |                 |                 |         |                   | .000               | .814  |
| แม่บ้าน/พอบ้าน   |                      |                   |                 |                 |         |                   |                    | .340  |
| อื่นๆ            |                      |                   |                 |                 |         |                   |                    |       |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบว่า

อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษา

อาชีพพนักงาน ลูกจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษาและรับจ้างทั่วไป

อาชีพผู้ประกอบการ ค้าขาย ลูกจ้าง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษาและรับจ้างทั่วไป

อาชีพเกษตรกร ประมง มีความพึงพอใจแตกต่างกับนักเรียน นักศึกษา

อาชีพนักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกับ รับจ้างทั่วไป และแม่บ้านพอบ้าน

## อาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจแตกต่างกับแม่บ้านพ่อบ้าน

เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ กับอาชีพ

| อาชีพ            | ชรก./<br>รัฐวิสาหกิจ | พจน./<br>ลูกจ้าง | ผปก./<br>ค้าขาย | เกษตร/<br>ประมง | นร./นศ. | รับจ้าง<br>ทั่วไป | แม่บ้าน/<br>พ่อบ้าน | อื่นๆ |
|------------------|----------------------|------------------|-----------------|-----------------|---------|-------------------|---------------------|-------|
| ชรก./รัฐวิสาหกิจ |                      | .098             | .124            | .607            | .000    | .529              | .060                | .937  |
| พจน./ลูกจ้าง     |                      |                  | .844            | .088            | .000    | .015              | .627                | .852  |
| ผปก./ค้าขาย      |                      |                  |                 | .107            | .000    | .019              | .506                | .874  |
| เกษตร/ประมง      |                      |                  |                 |                 | .034    | .934              | .054                | .845  |
| นร./นศ.          |                      |                  |                 |                 |         | .001              | .000                | .500  |
| รับจ้างทั่วไป    |                      |                  |                 |                 |         |                   | .012                | .858  |
| แม่บ้าน/พ่อบ้าน  |                      |                  |                 |                 |         |                   |                     | .784  |
| อื่นๆ            |                      |                  |                 |                 |         |                   |                     |       |

<.050 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1. ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรที่พิกอาศัย กับความพึงพอใจ พบว่า เมื่อที่พิกอาศัยแตกต่างกัน (ในเขตเทศบาลกับนอกเขตเทศบาล) มีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ( $p > 0.05$ )

### ตาราง 20 ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจของตัวแปรที่พิกอาศัย

| ความพึงพอใจ                                                                      | เขต          | N   | Mean   | Std. Deviation |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----|--------|----------------|
| 1. ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                  | ในเขตเทศบาล  | 527 | 3.7362 | .76979         |
|                                                                                  | นอกเขตเทศบาล | 988 | 3.6407 | .72819         |
| 2. ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย ออย. | ในเขตเทศบาล  | 527 | 3.6192 | .72312         |
|                                                                                  | นอกเขตเทศบาล | 988 | 3.5254 | .78721         |
| 3. ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                             | ในเขตเทศบาล  | 527 | 3.4708 | .76716         |
|                                                                                  | นอกเขตเทศบาล | 988 | 3.3794 | .81270         |

| ความพึงพอใจ                                                                   | t-test for Equality of Means |      |                 |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|-----------------|
|                                                                               | t                            | df   | Sig. (2-tailed) |
| ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                  | 2.384                        | 1513 | 0.17            |
| ด้านบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย ออย. | 2.272                        | 1513 | 0.23            |
| ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ                             | 2.126                        | 1513 | 0.34            |

## สรุปผลและอภิปรายผล

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไป ในจังหวัดที่เป็นตัวแทนครอบคลุม 13 เขตสุขภาพ ได้จำนวน 1,515 ตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นกลุ่มอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ อายุระหว่าง 40-49 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ประกอบอาชีพ ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป และนักเรียน/นักศึกษา ตามลำดับ

ความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่าภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมาก คะแนนเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.98 โดยด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. คะแนนเฉลี่ย 3.67 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.93 และด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย. คะแนนเฉลี่ย 3.56 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 1.02 ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ คะแนนเฉลี่ย 3.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD.) 0.99 ตามลำดับ อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ นั้นอาจจะมีทั้งกลุ่มที่เคยมีประสบการณ์และไม่มีประสบการณ์โดยตรงกับการบริการ เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า เมื่ออายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แตกต่างกันทุกด้าน ( $p < 0.05$ ) และเพศแตกต่างกัน (ชาย หญิง) มีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) แตกต่างกัน ( $p < 0.05$ ) ในด้านบริการข่าวสารความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแจ้งเตือนต่างๆ ที่เผยแพร่โดย อย. ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. เมื่อจำแนกประเด็น พบว่าประเด็นที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ เลขทะเบียนอนุญาตของ อย. สามารถตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย 3.84 ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ อย.ทั่วถึงในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ คะแนนเฉลี่ย 3.51 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ช่วงเวลาในการสำรวจมีสถานการณ์ข่าวเกี่ยวกับการโฆษณาและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของดารานักแสดงท่านหนึ่งที่ถูกตรวจสอบจนเป็นข่าวดังต่อเนื่องหลายสัปดาห์ จึงเป็นผลให้การรับรู้ด้านการตรวจสอบและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน อย่างไรก็ตาม จากการลงพื้นที่พบว่า ประชาชนได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการตรวจสอบ

คุณภาพและมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ค่อนข้างหลากหลาย ซึ่งมาจากสถานการณ์ข่าวการโฆษณาของผลิตภัณฑ์อาหารเสริมของดารานักแสดง โดยหลายคนให้ความเห็นว่า ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง อาหารเสริมที่มีขายในท้องตลาด โดยเฉพาะที่จำหน่ายกันในตลาดนัดมีจำนวนมาก แต่การตรวจสอบเข้าไม่ถึง และบางกลุ่มไม่มีความรู้ และไม่รู้วิธีการตรวจสอบที่ถูกต้อง ชาวบ้านทั่วไปเห็นว่ามีราคาถูกและผู้จำหน่ายก็วางขายอยู่ทั่วไป เข้าถึงได้ง่าย ประกอบกับข่าวสารดังกล่าวข้างต้นทำให้ประชาชนเห็นว่า การตรวจสอบของสำนักงาน ยังไม่ทั่วถึงครอบคลุม และจริงจังเท่าที่ควร จึงอาจจะส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนความพึงพอใจต่อย่อยได้

ความพึงพอใจด้านบริการข่าวสารความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย. เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ เนื้อหาถูกต้อง/ น่าเชื่อถือ/ ตรวจสอบได้ คะแนนเฉลี่ย 3.83 รองลงมาคือ เนื้อหาประโยชน์และสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้จริง คะแนนเฉลี่ย 3.77 ส่วนประเด็นที่มีความ พึงพอใจปานกลาง คือ ช่องทางหลากหลาย เช่น Line@FDAThai FDAThai Facebook เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 3.29 และช่องทางเข้าถึงได้ง่าย เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น คะแนนเฉลี่ย 3.27 โดยประเด็นการสื่อสารการเข้าถึงสื่อของ อย. พบว่า ช่องทางเข้าถึงได้ง่าย ช่องทางจากสื่อทั่วไปเข้าถึงได้ง่าย เช่น ทวิต สื่อออนไลน์ โฆษณา มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 และจากผลการสำรวจทำให้เห็นคะแนนความพึงพอใจด้านเนื้อหาข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย อย. มีความพึงพอใจมากคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างสูง ในขณะที่ช่องทางการเผยแพร่มีความพึงพอใจปานกลางถึงมาก และมีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าทุกประเด็น แต่การเข้าถึงเนื้อหาข้อมูลจากช่องทางจากสื่อทั่วไปเข้าถึงได้ง่าย เช่น ทวิต สื่อออนไลน์ โฆษณา มีคะแนนเพิ่มขึ้น อาจจะอธิบายได้ว่า ช่องทางในการสื่อสารของ อย. เอง ประชาชนอาจจะมีการรับรู้และเข้าถึงได้น้อย โดยประชาชนส่วนใหญ่ยังคงรับรู้และได้รับข้อมูลจากช่องทางสื่อที่เป็นสื่อประเภทสื่อสาธารณะมากกว่า

โดยจากผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบความแตกต่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่พักอาศัยอยู่ต่างพื้นที่กันมีความพึงพอใจต่อการรับข่าวสารไม่แตกต่างกัน แต่กลุ่มเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการรับข่าวสารแตกต่างกัน นอกจากนั้นกลุ่มที่อายุต่างกันมีความพึงพอใจด้านข่าวสารแตกต่างกัน กล่าวคือ กลุ่มอายุ 15-19 ปี มีความพึงพอใจการรับข่าวสารต่างกับทุกกลุ่มอายุ กลุ่มอายุ 20-29 ปี มีความพึงพอใจการรับข่าวสารต่างกับกลุ่มอายุ 40 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับข่าวสารต่างกันโดยเฉพาะกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีความพึงพอใจต่างกับกลุ่มอื่น ๆ

ความพึงพอใจด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เมื่อพิจารณาภาพรวมและรายประเด็น พบว่า ด้านความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่องทางการร้องเรียนมีความหลากหลาย คะแนนเฉลี่ย 3.47 ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยนต่ำสุดคือ ระยะเวลาดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ค่าเฉลี่ย 3.28

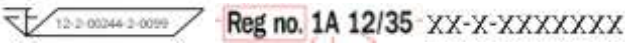
หากพิจารณาความสอดคล้องของผลการสำรวจโดยพิจารณาจากความพึงพอใจในการสื่อสาร ผลการสำรวจค่อนข้างสอดคล้องกับความพึงพอใจต่อช่องทางการเผยแพร่ และการเข้าถึงช่องทางการสื่อสารของ ออย. ซึ่งอาจจะมีผลต่อการบริการเรื่องร้องเรียนและจากผลการวิเคราะห์สถิติทดสอบความแตกต่างพบว่าระดับการศึกษาต่างมีความพึงพอใจต่อการรับเรื่องร้องเรียนต่างกัน

ส่วนความสนใจข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย ออย. ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมากกว่าร้อยละ 80 มีความสนใจติดตามข่าวสาร โดยกลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มอายุ และทุกเขตสุขภาพมีความสนใจมากกว่าร้อยละ 80 ทุกกลุ่ม มีเพียงกลุ่มที่อยู่ในเขตสุขภาพที่ 1 ที่มีความสนใจน้อยกว่ากลุ่มอื่น (สนใจร้อยละ 63.91) การเคยรับรู้ข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ ออย. กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 74.85 เคยรับรู้ข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ ออย. โดยรับรู้ผ่านสื่อสาธารณะทั่วไปมากกว่าร้อยละ 70 ผ่านสื่อโทรทัศน์ทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 27.02 รองลงมาคือ เฟซบุ๊ก/เพจต่าง ๆ ร้อยละ 20.06 กลุ่มตัวอย่างเคยรับรู้ผ่านสื่อเฟซบุ๊ก FDAThai (ของ ออย.) เพียงร้อยละ 12.13 เข้าเว็บไซต์ของกระทรวงฯ และ ออย. ([www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th) และเว็บไซต์ [www.Oryor.com](http://www.Oryor.com)) ร้อยละ 2.68 และ ร้อยละ 1.53 ตามลำดับ จากผลการสำรวจทำให้เห็นว่าการรับข่าวสารส่วนใหญ่มีการรับข่าวสารจากสื่อสาธารณะทั่วไปมากกว่าสื่อทางตรงของ ออย. แต่อย่างไรก็ตามสื่อสาธารณะทั่วไปส่วนใหญ่ต้องนำข้อมูลมาจากการนำเสนอข่าวสารข้อมูลจาก ออย. เช่นกัน สอดคล้องกับผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการเข้าถึงสื่อของ ออย. ที่ประชาชนมีความพึงพอใจปานกลางต่อการเข้าถึง (อาจจะหมายรวมว่าเข้าถึงยาก/ ไม่รู้ว่าช่องทางการรับข่าวสารของ ออย. ผ่านช่องทางใด) ซึ่งในปัจจุบันพฤติกรรมการบริโภคข่าวสารของประชาชนมีช่องทางที่หลากหลาย เน้นช่องทางที่เข้าถึงได้ง่ายสะดวก และรวดเร็ว เป็นช่องทางที่เป็นที่รู้จักและนิยม อย่างเช่น เพจต่าง ๆ ในเฟซบุ๊กที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีคนติดตามจำนวนมาก โดยเพจต่าง ๆ เหล่านี้ อาจจะนำข้อมูลของ ออย. มาเผยแพร่ด้วยวิธีการแชร์ หรือการพูดถึงกล่าวถึงในรูปแบบที่เข้าใจง่าย น่าสนใจ รวมทั้งมีการเคลื่อนไหวกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้คนติดตามและสนใจอย่างต่อเนื่อง และคิดว่า หากติดตามเพจต่าง ๆ ทำให้รับรู้ข่าวสารได้เช่นเดียวกัน

กลุ่มอายุที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. โดยรับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์มากที่สุด คือ กลุ่มอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป ส่วนกลุ่มอายุ 15-29 ปี มีพฤติกรรมการรับรู้ผ่านสื่อเฟซบุ๊ก/เพจต่าง ๆ มากกว่าสื่อโทรทัศน์ อย่างไรก็ตามกลุ่มอายุ 30-39 ปี เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการรับรู้ผ่านสื่อโทรทัศน์กับสื่อเฟซบุ๊ก/เพจต่าง ๆ ใกล้เคียงกัน (ร้อยละ 25.00 และ 20.54 ตามลำดับ) ส่วนกลุ่มอายุ 60 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อโทรทัศน์มากถึงร้อยละ 45.17

ช่องทางในการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบสูงถึงร้อยละ 75.25 ทราบช่องทาง มีร้อยละ 24.75 โดยช่องทางที่ทราบและถูกต้อง คือ 1556 ประชาชนตอบถูกร้อยละ 78.36

การรับรู้เกี่ยวกับสัญลักษณ์หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์มี 6 ประเภท พบว่า กลุ่มตัวอย่างไม่ทราบถึงร้อยละ 76.24 มีประชาชนตอบทราบร้อยละ 23.76

ความคิดเห็นต่อการปรับปรุงด้านฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงขนาดข้อความ และวันหมดอายุ ใกล้เคียงกันมากที่สุด (ร้อยละ 41.88 และ 40.82 ตามลำดับ และสัญลักษณ์หรือโลโก้ ของอย. ควรแสดงบนผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 97.03 และความคิดเห็นต่อเลขทะเบียนอนุญาต อย. ทั้งสามรูปแบบของ อย.  กลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจเป็นรูปแบบเดียวกันมากถึงร้อยละ 47.13 มีกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่าต่างกัน ร้อยละ 31.35 และไม่ทราบ/ไม่เข้าใจความหมาย ร้อยละ 21.52 แสดงให้เห็นว่า ความเข้าใจในเครื่องหมายต่าง ๆ ของ อย. ยังมีประชาชนหลายกลุ่มที่ขาดความเข้าใจที่ถูกต้อง ซึ่งย่อมส่งผลต่อการเลือกซื้อเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องและเหมาะสมด้วย ทั้งนี้ อาจจะเป็นเหตุมาจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ อย. ที่ไม่เพียงพอ กับพฤติกรรมการเลือกรับบริโภคข่าวสารของกลุ่มประชาชนด้วย

การตรวจสอบการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 56.83 เห็นว่า มีการตรวจสอบที่ทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์ เห็นว่ามีการตรวจสอบทั่วถึงทุกพื้นที่ ร้อยละ 42.93 ส่วนการตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายบนสื่อโทรทัศน์และสื่อออนไลน์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 68.44 เห็นว่าควรมีการโฆษณาเกินจริง ร้อยละ 31.19 รองลงมาคือ ควรตรวจสอบพรีเซนเตอร์/ผู้รับรีวิว ร้อยละ 31.19

การตรวจสอบสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาต บนผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ปรับปรุงอันดับแรก คือ การมีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ มากที่สุด ร้อยละ 56.80 รองลงมา คือ มีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เองร้อยละ 43.20

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ ต้องการให้มีการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ดีขึ้นก่อนออกใบอนุญาตและให้นำออกจำหน่ายลงพื้นที่ในการออกตรวจผลิตภัณฑ์ตามแนวชายแดน, ชุมชนแออัดและตลาดนัดให้มากขึ้นทำงานเชิงรุกให้มากขึ้น ตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์ที่วางจำหน่ายโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือไม่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การนำเสนอข่าวสารให้หลากหลาย เข้าใจง่าย เป็นต้น

โดยสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. ภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์/การสื่อสาร และด้านการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดจนกระบวนการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจปานกลางถึงมาก จากการสำรวจจะพบว่า ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ อย. โดยเฉพาะเรื่องการรับรู้ข่าวสาร ขณะเดียวกันช่องทางการเข้าถึงสื่อของ อย. และการรับรู้ข่าวสารของอย. อาจจะมีผลต่อความพึง

พอใจด้วยเช่นเดียวกัน ทั้งนี้ ผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ผ่านช่องทางของ ออย. น้อยกว่าช่องทางของสื่อสาธารณะ อีกทั้งกลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้หลากหลาย และต่อเนื่องมากขึ้นด้วย

อย่างไรก็ตามจากผลการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน สัญลักษณ์หรือโลโก้ของ ออย. และความเข้าใจในเลขทะเบียนอนุญาต ออย. เป็นสิ่งที่ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีเพียงครั้งหนึ่งที่มีการรับรู้ และมีความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว อาจสะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวยังไม่ทั่วถึงและทำให้ประชาชนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อน ส่งผลต่อพฤติกรรมและความตระหนักในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้องเหมาะสมด้วย

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

1. ควรทำการสื่อสารประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ โดยใช้ช่องทางที่หลากหลาย หรือควรกรณีศึกษาเมื่อเป็นข่าว มาทำการสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้และมีความเข้าใจต่อการดำเนินงานของ ออย.
2. ควรเน้นการสื่อสารโดยใช้สื่อเฉพาะกลุ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการร่วมมือกับเครือข่ายสื่อสาธารณะต่างๆ เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเฉพาะกลุ่มเช่น สื่อ เฟสบุ๊ก เลือกใช้หรือสื่อสารร่วมกับเพจอื่นๆ ทำให้รู้จักสื่อ ของ ออย.มากขึ้น การใช้สื่อวิทยุชุมชน การใช้หนังสือหรือวีดิโอสั้นในการสื่อสารทั้งทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ เป็นต้น
3. ควรทำการสื่อสารเจาะจงกับกลุ่มเป้าหมายที่มีพฤติกรรมความเสี่ยงในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ
4. ควรศึกษาปัจจัยการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ออย. หรือควรศึกษาปัญหาข้อจำกัด อุปสรรค (Paint point) ของการสื่อสารให้ความรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของ ออย.

## ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือเก็บข้อมูล

ผลประเมินค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครอง  
ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2564

### 1. ผลตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

เกณฑ์การประเมิน มีดังนี้

|          |    |                                                        |
|----------|----|--------------------------------------------------------|
| ให้คะแนน | +1 | แทน แน่ใจว่าวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ระบุ  |
| ให้คะแนน | 0  | แทน ไม่แน่ว่าวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ระบุ |
| ให้คะแนน | -1 | แทน แน่ใจว่าวัดไม่ได้ตามวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่ระบุ  |

$$\text{สูตร} \quad \text{IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

$$\begin{aligned} \sum R &= \text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ} \\ N &= \text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ} \end{aligned}$$

เกณฑ์การตัดสิน

ค่า IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ข้อคำถามนั้นใช้ได้

ค่า IOC ที่คำนวณได้ต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นถูกตัดออกไป หรือต้องนำไปปรับปรุง

#### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบประเมินเครื่องมือ

- นางสาวภัทราภรณ์ วัฒนโพธิธร
- พ.จ.อ. ธนาพนธ์ ทองพานิช
- นายปรมินทร์ ผาแก้ว
- ผศ. น้ำผึ้ง ไชว์พันธ์
- ดร.ศุภศิริ บุญประเวช

แบบประเมินแบ่งเป็น 3 ส่วนได้แก่

**ตอนที่ 1.** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### แบบสอบถามตอนที่ 1

ตาราง ประเมินความตรงเชิงเนื้อหา(IOC)

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์

| ข้อ | ประเด็น                                                                                                                            | ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ |    |    |    |    | หมายเหตุ                        |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----|----|----|----|---------------------------------|
| 1.  | จังหวัดที่อยู่อาศัย (โปรดระบุ).....<br>○ 1. นอกเขตอำเภอเมือง      ○ 2. ในเขตอำเภอเมือง                                             | +1                   | 0  | +1 | +1 | +1 | -อาจปรับแยกเป็น<br>2 คำถาม      |
| 2.  | เพศ ○ 1. ชาย      ○ 2. หญิง                                                                                                        | +1                   | +1 | +1 | +1 | +1 |                                 |
| 3.  | อายุ      ○ 1. 15 - 19 ปี      ○ 2. 20 - 29 ปี      ○ 3. 30 - 39 ปี<br>○ 4. 40 - 49 ปี      ○ 5. 50 - 59 ปี      ○ 6. 60 ปี ขึ้นไป | +1                   | 0  | +1 | +1 | +1 | -ระยะห่างช่วงอายุ<br>ไม่เท่ากัน |



| ข้อ | ประเด็น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ความเห็น<br>ผู้เชี่ยวชาญ |    |    |    |    | หมายเหตุ                                                                                                                                                          |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|----|----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1                        | 2  | 3  | 4  | 5  |                                                                                                                                                                   |
|     | 4) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก อย. มีการตรวจสอบเลขทะเบียน/การอนุญาตได้ <b>เลขทะเบียนอนุญาตของ อย. สามารถตรวจสอบได้</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 | -ปรับตาม<br>คำแนะนำ                                                                                                                                               |
|     | 5) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการ <b>การกำกับและควบคุม</b> ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่รับรองโดย <b>ของ อย.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 | -ปรับตาม<br>คำแนะนำ                                                                                                                                               |
| 2.  | <p><b>ด้านการบริการข่าวสารความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่างๆที่เผยแพร่โดย</b><br/><b>อย.</b></p> <p>1) ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย <b>อย.</b> มีความรวดเร็ว/ทันต่อเหตุการณ์</p> <p>2) ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย <b>อย.</b> มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ/ตรวจสอบได้</p> <p>3) ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย <b>อย.</b> เป็นประโยชน์และสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้จริง</p> <p>4) ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ <b>อย.</b> เข้าถึงได้ ได้แก่ LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น</p> <p>5) ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพจากสื่อทั่วไปเข้าถึงได้ ได้แก่ ทีวี สื่อออนไลน์ โฆษณาจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น</p> <p>6) ภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เข้าใจได้</p> <p>7) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ <b>อย.</b></p> | +1                       | +1 | 0  | +1 | +1 | <p>-ประเด็น<br/>คำถาม<br/>ใช้ได้ เสนอ<br/>ปรับ<br/>รูปแบบการ<br/>นำเสนอ</p>  |
|     | 1. ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย <b>อย.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | +1                       | +1 | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 1.1) เนื้อหาถูกต้อง/น่าเชื่อถือ/ ตรวจสอบได้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | +1                       | +1 | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 1.2) เนื้อหาเป็นประโยชน์และสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้จริง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | +1                       | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 1.3) เนื้อหาทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | +1                       | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 1.4) ภาษาเข้าใจง่ายและชัดเจน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 0                        | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 1.5) รูปแบบการนำเสนอข่าวสารน่าสนใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0                        | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 2. ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ <b>อย.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | +1                       | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 2.1) ช่องทางหลากหลาย เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | +1                       | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 2.2) ช่องทางเข้าถึงได้ <b>ง่าย</b> เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | +1                       | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 2.3) ช่องทางจากสื่อทั่วไปเข้าถึงได้ <b>ง่าย</b> เช่น ทีวี สื่อออนไลน์ โฆษณาจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | +1                       | 0  | 0  | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
|     | 3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ <b>อย.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |
| 3.  | <b>ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                                   |

| ข้อ | ประเด็น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ความเห็น<br>ผู้เชี่ยวชาญ |    |    |    |    | หมายเหตุ                                                                                                                                                   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|----|----|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1                        | 2  | 3  | 4  | 5  |                                                                                                                                                            |
|     | 1) ขั้นตอนง่าย/ความรวดเร็ว/ความสะดวก ของการติดต่อช่องทางร้องเรียน<br>เกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.<br>2) การตอบสนองข้อร้องเรียน (การแก้ไข/ตอบข้อปัญหา/ระยะเวลาการดำเนินงาน)<br>เมื่อมีการติดต่อผ่านช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ<br>อย.<br>3) การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต เมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางช่องทาง<br>ของ อย.<br>4) การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายและโฆษณาบนออนไลน์ เมื่อมีการร้องเรียน<br>ผ่านทางช่องทางของ อย.<br>5) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์<br>สุขภาพของ อย. | 0                        | 0  | 0  | +1 | +1 | -ประเด็น<br>คำถาม<br>ใช้ได้ เสนอ<br>ปรับ<br>รูปแบบการ<br>นำเสนอ<br><br> |
|     | 1. ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                          |    |    |    |    |                                                                                                                                                            |
|     | 1.1) ช่องทางการร้องเรียนมีความหลากหลาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |
|     | 1.2 ขั้นตอนร้องเรียนเข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |
|     | 2. การตอบสนองข้อร้องเรียน (การแก้ไข/ตอบข้อปัญหา/ระยะเวลาการดำเนินงาน) เมื่อมีการติดต่อผ่านช่องทางร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                          |    |    |    |    |                                                                                                                                                            |
|     | 2.1 การตอบสนองข้อร้องเรียน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |
|     | 2.2 การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |
|     | 2.3 ระยะเวลาดำเนินการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |
|     | 3) การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพเมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางของ อย.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                          |    |    |    |    |                                                                                                                                                            |
|     | 3.1 ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |
|     | 3.2 ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายและโฆษณาบนสื่อออนไลน์                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |
|     | 4) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | +1                       | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                                                                                                            |

หมายเหตุ - การแปลผล ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ..... 1. เสนอให้คำย่อ “อย.” แทนชื่อเต็ม “สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา”  
..... 2. ปรับรูปแบบการนำเสนอข้อความในข้อ 2 และข้อ 3 ใหญ่

ตอนที่ 3 คำถามเพื่อประเมินการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และการปรับปรุงคุณภาพงาน

### แบบสอบถามตอนที่ 3

#### ตาราง ประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (IOC)

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง O และเติมข้อความให้สมบูรณ์

| ข้อ | ประเด็น                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ผลประเมิน |    |    |    |    | หมายเหตุ                                                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----|----|----|----|----------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |    |    |    |    |                                                                |
| 1.  | <b>คำถามเพื่อประเมินการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ</b><br>ท่านสนใจข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ โดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือไม่<br>O 1. สนใจ                      O 2. ไม่สนใจ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | +1        | 0  | +1 | +1 | +1 | -เสนอปรับข้อ<br>คำตอบเป็น<br>แบบ Likert<br>Scale 5<br>ตัวเลือก |
| 2.  | ท่านเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือไม่<br>O 1. เคย                      O 2. ไม่เคย (ข้ามข้อคำถามถัดไป)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | +1        | 0  | +1 | +1 | +1 | -เสนอปรับข้อ<br>คำตอบเป็น<br>แบบ Likert<br>Scale 5<br>ตัวเลือก |
| 3.  | ท่านเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จากสื่อชนิดใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)<br>สื่อของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา    สื่อทั่วไป<br>O 1. Facebook.com/FDATHai                      O 2. Facebook /เพจต่างๆ<br>O 3. Line; @FDATHai                      O 4. Line    ทั่วไป<br>O 5. Youtube.com/FDATHai                      O 6. Youtube Channel อื่นๆ<br>O 7. เว็บไซต์ <a href="http://www.fda.moph.go.th">www.fda.moph.go.th</a> O 8. เว็บไซต์ทั่วไป<br>O 9. เว็บไซต์ <a href="http://www.Oryor.com">www.Oryor.com</a> O 10. ทวีต<br>O 11. Twitter.com/FDATHai                      O 12. เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน<br>O 13. อื่น ๆ โปรดระบุ | +1        | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                |
| 4.  | ท่านทราบวิธีหรือช่องทาง ในการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือไม่<br>O 1. ทราบ                      โปรดระบุ O 1. 1112    O 2. 1166    O 3. 1556    O 4. 1599<br>O 2. ไม่ทราบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | +1        | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                |
| 5.  | ท่านทราบหรือไม่ว่า สัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์ มีกี่ประเภท<br>O 1. ทราบ                      โปรดระบุ <del>O 1. 6 ประเภท</del> <del>O 2. 7 ประเภท</del> <del>O 3. 8 ประเภท</del><br>O 2. ไม่ทราบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 0         | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                |
| 6.  | <b>คำถามเพื่อการปรับปรุงคุณภาพงาน</b><br>ท่านต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านใด (โปรดระบุ)<br>1. ฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | +1        | +1 | +1 | +1 | +1 |                                                                |

| ข้อ                                                                                                                                                                                                           | ประเด็น                                                                                                                                      | ผลประโยชน์ |    |    |    |    | หมายเหตุ                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----|----|----|----|-------------------------|
|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                              |            |    |    |    |    |                         |
|                                                                                                                                                                                                               | ○ 1. ขนาดข้อความ      ○ 2. ภาษา      ○ 3. วันหมดอายุ      ○ 4. อื่นๆ .....                                                                   |            |    |    |    |    |                         |
| 2. สัญลักษณ์ (โลโก้)  อย. บนผลิตภัณฑ์                                                                                        | ○ 1. ควรแสดง      ○ 2. ไม่ควรแสดง      ○ 3. อื่นๆ .....                                                                                      | +1         | +1 | +1 | +1 | +1 |                         |
| 3. เลขทะเบียนอนุญาต อย.  Reg no. 1A 12/35  | ○ 1. รูปแบบเดียวกัน      ○ 2. รูปแบบต่างกัน      ○ 3. ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจความหมาย                                                              | +1         | +1 | +1 | +1 | +1 | -เสนอเพิ่ม<br>ภาพประกอบ |
| 4. การตรวจสอบเผื่อระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต                                                                                                                                                      | ○ 1. ทัวถึงทุกพื้นที่      ○ 2. ทัวถึงทุกผลิตภัณฑ์      ○ 3. อื่นๆ .....                                                                     | +1         | +1 | +1 | +1 | +1 |                         |
| 5. การตรวจสอบเผื่อระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายบนสื่อทีวี และสื่อออนไลน์                                                                                                                                         | ○ 1. โฆษณาเกินจริง      ○ 2. ฟรีเซนต์อร์/ผู้รับรีวิว      ○ 3. อื่นๆ .....                                                                   | +1         | +1 | +1 | +1 | +1 |                         |
| 6. การตรวจสอบสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาต บนผลิตภัณฑ์สุขภาพ                                                                                                                                             | ○ 1. มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์<br>○ 2. มีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เอง<br>○ 3. อื่นๆ .....<br>ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (โปรดระบุ) ..... | +1         | +1 | +1 | +1 | +1 |                         |
| 7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ .....                                                                                                                                                                |                                                                                                                                              | +1         | +1 | +1 | +1 | +1 |                         |
| 8 คำชมเชยการให้บริการ .....                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                              | +1         | +1 | +1 | +1 | +1 |                         |

หมายเหตุ - การแปลผล ดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ต้องมีค่า 0.5 ขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ ..... 1. ข้อคำถามที่ 5 เสนอใช้ตัวเลือกเป็นตัวเลือกถูกผิด หรือให้เลือกทราบหรือไม่อย่างใดอย่างหนึ่ง  
.....

## สรุป

ผลการวิเคราะห์ค่าความตรงเชิงเนื้อหาของแบบบันทึกข้อมูลความพึงพอใจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่สร้างขึ้น ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน ผลการแสดงความคิดเห็นที่ได้นำมาวิเคราะห์ค่า IOC (Item Objective Congruence Index) พบแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.60 – 1.00 รวมทั้งฉบับ IOC = 0.91

ตาราง ค่าสัมประสิทธิ์ไครอนบาคแอลฟา แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2564 (Try out)

| ตัวแปร | ค่าสัมประสิทธิ์ไครอนบาคแอลฟา |
|--------|------------------------------|
|--------|------------------------------|

|                                                                                                                                                       |  |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------|
| <b>2.1 ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.</b>                                                                                                |  |       |
| 1) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ อย. ทั้งถึงในทุกผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีในประเทศ                                                    |  | 0.707 |
| 2) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ อย. ทั้งถึงในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ                                                               |  | 0.813 |
| 3) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก อย. มีคุณภาพความปลอดภัย (ไม่เกิดอันตราย) ที่จะนำมาบริโภค                                                      |  | 0.736 |
| 4) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก อย. มีการตรวจสอบเลขทะเบียน/การอนุญาตได้                                                                       |  | 0.607 |
| 5) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อผลิตภัณฑ์สุขภาพที่รับรองโดย อย.                                                                                              |  | 0.794 |
| <b>2.2 ด้านการบริการข่าวสารความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ</b>                                                                              |  |       |
| 1) ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย อย. มีความรวดเร็ว/ทันต่อเหตุการณ์                                                              |  | 0.832 |
| 2) ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย อย. มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ/ ตรวจสอบได้                                                      |  | 0.819 |
| 3) ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย อย. เป็นประโยชน์และสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้จริง                                              |  | 0.716 |
| 4) ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. เข้าถึงได้ ได้แก่ LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น                            |  | 0.821 |
| 5) ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพจากสื่อทั่วไปเข้าถึงได้ ได้แก่ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ โฆษณาจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น        |  | 0.820 |
| 6) ภาษาและรูปแบบที่ใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพเข้าใจได้                                                                     |  | 0.851 |
| 7) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                       |  | 0.865 |
| <b>2.3 ด้านบริการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ</b>                                                                                                |  |       |
| 1) ขั้นตอนง่าย/ความรวดเร็ว/ความสะดวก ของการติดต่อช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                             |  | 0.702 |
| 2) การตอบสนองข้อร้องเรียน (การแก้ไข/ตอบข้อปัญหา/ระยะเวลาการดำเนินงาน) เมื่อมีการติดต่อผ่านทางช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. |  | 0.709 |
| 3) การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต เมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางของ อย.                                                                |  | 0.712 |

|                                                                                              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 4) การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายและโฆษณาบนออนไลน์ เมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางของ ออย. | 0.713        |
| 5) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.      | 0.728        |
| <b>รวมค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ</b>                                                           | <b>0.962</b> |

## สรุป

จากการนำแบบสอบถามไปใช้ทดลอง(Try Out) กับประชาชนทั่วไปจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีการของCronbach ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.962 จากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามแสดงให้เห็นว่า ข้อมูลของทุกตัวแปร มีความเที่ยงสูง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟาอยู่ระหว่าง 0.607-0.865

## แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2564

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จัดทำเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1.** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 จังหวัดที่อยู่อาศัย (โปรดระบุ).....

○ 1. นอกเขตอำเภอเมือง                      ○ 2. ในเขตอำเภอเมือง

1.2 เพศ    ○ 1. ชาย                      ○ 2. หญิง

1.3 อายุ    ○ 1. 15 - 19 ปี    ○ 2. 20 - 29 ปี    ○ 3. 30 - 39 ปี    ○ 4. 40 - 49 ปี    ○ 5. 50 - 59 ปี    ○ 6.

60 ปี ขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

○ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า    ○ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น    ○ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
○ 4. อนุปริญญา/ปวส.                      ○ 5. ปริญญาตรี                      ○ 6. ปริญญาโท  
○ 7. ปริญญาเอก                      ○ 8. ไม่ได้เรียนหนังสือ

1.5 อาชีพปัจจุบัน

○ 1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ                      ○ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
○ 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                      ○ 4. เกษตร/ประมง  
○ 5. นักเรียนนักศึกษา                      ○ 6. รับจ้างทั่วไป  
○ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                      ○ 8. อื่น ๆ .....

**ตอนที่ 2.** ความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (ออย.)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

**คำถาม** ท่านมีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ     |                |                    |                 |                       |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------------|----------------|
|                                                                                                        | พอใจมากที่สุด<br>(5) | พอใจมาก<br>(4) | พอใจปานกลาง<br>(3) | พอใจน้อย<br>(2) | พอใจน้อยที่สุด<br>(1) | ไม่พอใจ<br>(0) |
| <b>2.1 ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.</b>                                                |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ ออย.<br>ทั่วถึงในทุกผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีในประเทศ |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ ออย.                                             |                      |                |                    |                 |                       |                |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                     | ระดับความพึงพอใจ     |                |                    |                 |                       |                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------------|----------------|
|                                                                                                                                                        | พอใจมากที่สุด<br>(5) | พอใจมาก<br>(4) | พอใจปานกลาง<br>(3) | พอใจน้อย<br>(2) | พอใจน้อยที่สุด<br>(1) | ไม่พอใจ<br>(0) |
| ทั่วถึงในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ                                                                                                                          |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 3) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก ออย. มีคุณภาพและมีความปลอดภัย (ไม่เกิดอันตราย) ที่จะนำมาบริโภค                                                 |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 4) เลขทะเบียนอนุญาตของ ออย. สามารถตรวจสอบได้                                                                                                           |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 5) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                                                                      |                      |                |                    |                 |                       |                |
| <b>2.2 ด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย ออย.</b>                                                           |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1. ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย ออย.                                                                                            |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1.1) เนื้อหาถูกต้อง/น่าเชื่อถือ/ ตรวจสอบได้                                                                                                            |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1.2) เนื้อหา มีประโยชน์และสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้จริง                                                                                               |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1.3) เนื้อหาทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์                                                                                                                    |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1.4) ภาษาเข้าใจง่ายและชัดเจน                                                                                                                           |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1.5) รูปแบบการนำเสนอข่าวสารน่าสนใจ                                                                                                                     |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2. ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                                                                     |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2.1) ช่องทางหลากหลาย เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น                                                                                       |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2.2) ช่องทางเข้าถึงได้ง่าย เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น                                                                                 |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2.3) ช่องทางจากสื่อทั่วไปเข้าถึงได้ง่าย เช่น โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ โฆษณา จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น                                                    |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                                                       |                      |                |                    |                 |                       |                |
| <b>2.3 ด้านบริการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ</b>                                                                                                 |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1) ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย.                                                                                           |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1.1 ช่องทางการร้องเรียนมีความหลากหลาย                                                                                                                  |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 1.2 ขั้นตอนร้องเรียนเข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                                                           |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2) การตอบสนองข้อร้องเรียน (การแก้ไข/ตอบข้อปัญหา/ระยะเวลาการดำเนินงาน) เมื่อมีการติดต่อผ่านทางช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2.1 การตอบสนองข้อร้องเรียน                                                                                                                             |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 2.2 การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                      |                      |                |                    |                 |                       |                |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                | ระดับความพึงพอใจ     |                |                    |                 |                       |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------|--------------------|-----------------|-----------------------|----------------|
|                                                                                   | พอใจมากที่สุด<br>(5) | พอใจมาก<br>(4) | พอใจปานกลาง<br>(3) | พอใจน้อย<br>(2) | พอใจน้อยที่สุด<br>(1) | ไม่พอใจ<br>(0) |
| 2.3 ระยะเวลาดำเนินการ                                                             |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 3) การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพเมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางของ ออย.              |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 3.1 ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต                                             |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 3.2 ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายและโฆษณาบนสื่อออนไลน์                                    |                      |                |                    |                 |                       |                |
| 4) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. |                      |                |                    |                 |                       |                |

### ตอนที่ 3 คำถามเพื่อประเมินการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1 ท่านสนใจข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ โดย ออย. หรือไม่

- ☐ 1. สนใจ ☐ 2. ไม่สนใจ

3.2 ท่านเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ ออย. หรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย

3.3 ท่านเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ ออย. จากสื่อชนิดใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

- ☐ 1. Facebook.com/FDAThai  
☐ 3. Line; @FDAThai  
☐ 5. Youtube.com/FDAThai  
☐ 7. เว็บไซต์ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th)  
☐ 9. เว็บไซต์ [www.Oryor.com](http://www.Oryor.com)  
☐ 11. Twitter.com/FDAThai  
☐ 13. อื่น ๆ โปรดระบุ

สื่อทั่วไป

- ☐ 2. Facebook /เพจต่างๆ  
☐ 4. Line ทั่วไป  
☐ 6. Youtube Channel อื่นๆ  
☐ 8. เว็บไซต์ทั่วไป  
☐ 10. ทวีต  
☐ 12. เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน

3.4 ท่านทราบวิธีหรือช่องทาง ในการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของ ออย. หรือไม่

- ☐ 1. ทราบ ☐ 2. ไม่ทราบ
- ☐ 1. 1112 ☐ 2. 1166 ☐ 3. 1556 ☐ 4. 1599

3.5 ท่านทราบหรือไม่ว่า สัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์ มี 6 ประเภท

- ☐ 1. ทราบ ☐ 2. ไม่ทราบ

### คำถามเพื่อการปรับปรุงคุณภาพงาน

3.6 ท่านต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านใด (โปรดระบุ)

1. ฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ

☐ 1. ขนาดข้อความ ☐ 2. ภาษา ☐ 3. วันหมดอายุ ☐ 4. อื่นๆ .....

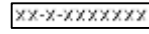
2. สัญลักษณ์ (โลโก้)  อย. บนผลิตภัณฑ์

☐ 1. ควรแสดง ☐ 2. ไม่ควรแสดง ☐ 3. อื่นๆ .....

3. เลขทะเบียนอนุญาต อย.



Reg no. 1A 12/35



☐ 1. รูปแบบเดียวกัน ☐ 2. รูปแบบต่างกัน ☐ 3. ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจความหมาย

4. การตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต

☐ 1. ทั่วถึงทุกพื้นที่ ☐ 2. ทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์ ☐ 3. อื่นๆ .....

5. การตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายบนสื่อทีวี และสื่อออนไลน์

☐ 1. โฆษณาเกินจริง ☐ 2. פרเซ็นเตอร์/ผู้รับรีวิว ☐ 3. อื่นๆ .....

6. การตรวจสอบสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาต บนผลิตภัณฑ์สุขภาพ

☐ 1. มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์ ☐ 2. มีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เอง

☐ 3. อื่นๆ .....

3.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....  
.....

3.8 คำชมเชยการให้บริการ

.....  
.....

## เอกสารรับรองการยินยอมให้ข้อมูลและตอบคำถาม (Consent form)

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กำลังดำเนินโครงการวิจัย “โครงการสำรวจความพึงพอใจการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพซึ่งหมายถึงผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตและเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีวัตถุประสงค์การใช้เพื่อสุขภาพอนามัย รวมถึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบวิชาชีพด้านการแพทย์และสาธารณสุขตลอดจนเป็นผลิตภัณฑ์ที่อาจมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอางและวัตถุอันตราย เครื่องมือแพทย์ วัตถุเสพติด เครื่องมือแพทย์ และสมุนไพร เป็นต้น ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปี 2564” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ด้วยเหตุนี้คณะวิจัยถึงขอสัมภาษณ์ข้อมูลเรื่องดังกล่าว

ข้อมูลที่ท่านให้สัมภาษณ์ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน และบุคคลอื่นในครอบครัว ผู้ดำเนินโครงการจะเก็บข้อมูลเป็นความลับและใช้สำหรับการวิจัยเท่านั้น โดยข้อมูลทั้งหมดจะถูกเปลี่ยนเป็นตัวเลขเพื่อใช้ในการวิเคราะห์กับคอมพิวเตอร์ ไม่มีการเปิดเผยชื่อหรือข้อมูลที่ระบุตัวตน โดยจะเป็นการวิเคราะห์ในภาพรวมในลักษณะงานวิจัย

อย่างไรก็ดีการให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ท่านมีสิทธิ์ที่จะให้สัมภาษณ์หรือไม่ก็ได้ ตามความสมัครใจ ในระหว่างให้สัมภาษณ์หากท่านรู้สึก ไม่สบายใจ หรืออึดอัดในการให้ข้อมูลท่านสามารถหยุดการให้สัมภาษณ์เมื่อไรก็ได้

กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคฯ ร่วมกับ สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต หวังว่าท่านจะกรุณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยประการใดเพิ่มเติม โปรดติดต่อผู้รับผิดชอบโครงการ ตามที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ด้านล่าง

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวรัชฎา กริธาธร)

ผู้รับผิดชอบโครงการฯ

โทร. 025907124

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว ..... ยินดีและสมัครใจที่จะให้ข้อมูลและตอบคำถามในการวิจัยครั้งนี้ โดยข้าพเจ้าได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยตามที่ระบุไว้ข้างต้น จึงขอลงชื่อไว้ เพื่อเป็นหลักฐานประกอบการตัดสินใจในการตอบคำถามและให้ข้อมูลโครงการวิจัยครั้งนี้ของข้าพเจ้า

(ผู้ให้ข้อมูลและตอบคำถาม)

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2564

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของ  
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2564

แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จัดทำเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

**ตอนที่ 1.** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 จังหวัดที่อยู่อาศัย (โปรดระบุ).....

○ 1. นอกเขตอำเภอเมือง                      ○ 2. ในเขตอำเภอเมือง

1.2 เพศ    ○ 1. ชาย                      ○ 2. หญิง

1.3 อายุ    ○ 1. 15 - 19 ปี    ○ 2. 20 - 29 ปี    ○ 3. 30 - 39 ปี    ○ 4. 40 - 49 ปี    ○ 5. 50 - 59 ปี    ○ 6. 60 ปี ขึ้นไป

1.4 ระดับการศึกษา

○ 1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า    ○ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น    ○ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
○ 4. อนุปริญญา/ปวส.                      ○ 5. ปริญญาตรี                      ○ 6. ปริญญาโท  
○ 7. ปริญญาเอก                      ○ 8. ไม่ได้เรียนหนังสือ

1.5 อาชีพปัจจุบัน

○ 1. ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ลูกจ้างหน่วยงานรัฐ                      ○ 2. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน  
○ 3. ผู้ประกอบการ/ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                      ○ 4. เกษตร/ประมง  
○ 5. นักเรียนนักศึกษา                      ○ 6. รับจ้างทั่วไป  
○ 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ                      ○ 8. อื่น ๆ .....

**ตอนที่ 2.** ความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด)

**คำถาม** ท่านมีความพึงพอใจในบริการและการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด)

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                 | ระดับความพึงพอใจ  |             |                 |              |                    |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
|                                                                                                    | พอใจมากที่สุด (5) | พอใจมาก (4) | พอใจปานกลาง (3) | พอใจน้อย (2) | พอใจน้อยที่สุด (1) | ไม่พอใจ (0) |
| 2.1 ด้านการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                    |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ อย. ทั้งถึงในทุกผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีในประเทศ |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2) การตรวจสอบและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพในท้องตลาดของ อย. ทั้งถึงในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ            |                   |             |                 |              |                    |             |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                                                                                    | ระดับความพึงพอใจ  |             |                 |              |                    |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------|-----------------|--------------|--------------------|-------------|
|                                                                                                                                                       | พอใจมากที่สุด (5) | พอใจมาก (4) | พอใจปานกลาง (3) | พอใจน้อย (2) | พอใจน้อยที่สุด (1) | ไม่พอใจ (0) |
| 3) ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ได้รับการรับรองจาก อย. มีคุณภาพและมีความปลอดภัย (ไม่เกิดอันตราย) ที่จะนำมาบริโภค                                                 |                   |             |                 |              |                    |             |
| 4) เลขทะเบียนอนุญาตของ อย. สามารถตรวจสอบได้                                                                                                           |                   |             |                 |              |                    |             |
| 5) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการกำกับและควบคุมผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                                      |                   |             |                 |              |                    |             |
| <b>2.2 ด้านการบริการข่าวสาร ความรู้ผลิตภัณฑ์สุขภาพ/การแจ้งเตือนต่าง ๆ ที่เผยแพร่โดย อย.</b>                                                           |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1. ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่โดย อย.                                                                                            |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1.1) เนื้อหาถูกต้อง/น่าเชื่อถือ/ ตรวจสอบได้                                                                                                           |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1.2) เนื้อหา มีประโยชน์และสามารถนำไปอ้างอิงและใช้ได้จริง                                                                                              |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1.3) เนื้อหาทันสมัย/ทันต่อเหตุการณ์                                                                                                                   |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1.4) ภาษาเข้าใจง่ายและชัดเจน                                                                                                                          |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1.5) รูปแบบการนำเสนอข่าวสารน่าสนใจ                                                                                                                    |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2. ช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                                     |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2.1) ช่องทางหลากหลาย เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น                                                                                      |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2.2) ช่องทางเข้าถึงได้ง่าย เช่น LINE@FDAThai, FDAThai Facebook เป็นต้น                                                                                |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2.3) ช่องทางจากสื่อทั่วไปเข้าถึงได้ง่าย เช่น ทวิต สื่อออนไลน์โฆษณาจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น                                                         |                   |             |                 |              |                    |             |
| 3. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการบริการข่าวสารความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                       |                   |             |                 |              |                    |             |
| <b>2.3 ด้านบริการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ</b>                                                                                          |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1) ช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย.                                                                                           |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1.1 ช่องทางการร้องเรียนมีความหลากหลาย                                                                                                                 |                   |             |                 |              |                    |             |
| 1.2 ขั้นตอนร้องเรียนเข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็ว                                                                                                          |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2) การตอบสนองข้อร้องเรียน (การแก้ไข/ตอบข้อปัญหา/ระยะเวลาการดำเนินงาน) เมื่อมีการติดต่อผ่านทางช่องทางการร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าผลิตภัณฑ์สุขภาพของ อย. |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2.1 การตอบสนองข้อร้องเรียน                                                                                                                            |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2.2 การแก้ไขปัญหา                                                                                                                                     |                   |             |                 |              |                    |             |
| 2.3 ระยะเวลาดำเนินการ                                                                                                                                 |                   |             |                 |              |                    |             |

| ประเด็นความพึงพอใจ                                                                | ระดับความพึงพอใจ         |                    |                            |                     |                            |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------------|---------------------|----------------------------|----------------|
|                                                                                   | พอใจ<br>มากที่สุด<br>(5) | พอใจ<br>มาก<br>(4) | พอใจ<br>ปาน<br>กลาง<br>(3) | พอใจ<br>น้อย<br>(2) | พอใจ<br>น้อย<br>ที่สุด (1) | ไม่พอใจ<br>(0) |
| 3) การจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพเมื่อมีการร้องเรียนผ่านทางช่องทางของ ออย.              |                          |                    |                            |                     |                            |                |
| 3.1 ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต                                             |                          |                    |                            |                     |                            |                |
| 3.2 ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายและโฆษณาบนสื่อออนไลน์                                    |                          |                    |                            |                     |                            |                |
| 4) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพของ ออย. |                          |                    |                            |                     |                            |                |

### ตอนที่ 3 คำถามเพื่อประเมินการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1 ท่านสนใจข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เผยแพร่ โดย ออย. หรือไม่

- ☐ 1. สนใจ ☐ 2. ไม่สนใจ

3.2 ท่านเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ ออย. หรือไม่

- ☐ 1. เคย ☐ 2. ไม่เคย

3.3 ท่านเคยได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ หรือการดำเนินการของ ออย. จากสื่อชนิดใด (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

สื่อของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

- ☐ 1. Facebook.com/FDAThai  
☐ 3. Line; @FDAThai  
☐ 5. Youtube.com/FDAThai  
☐ 7. เว็บไซต์ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th)  
☐ 9. เว็บไซต์ [www.Oryor.com](http://www.Oryor.com)  
☐ 11. Twitter.com/FDAThai  
☐ 13. อื่น ๆ โปรดระบุ

สื่อทั่วไป

- ☐ 2. Facebook /เพจต่างๆ  
☐ 4. Line ทั่วไป  
☐ 6. Youtube Channel อื่นๆ  
☐ 8. เว็บไซต์ทั่วไป  
☐ 10. ทวี  
☐ 12. เสียงตามสาย/วิทยุชุมชน

3.4 ท่านทราบวิธีหรือช่องทาง ในการร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพภายใต้การกำกับดูแลของ ออย. หรือไม่

- ☐ 1. ทราบ โปรดระบุ ☐ 1. 1112 ☐ 2. 1166 ☐ 3. 1556 ☐ 4. 1599  
☐ 2. ไม่ทราบ

3.5 ท่านทราบหรือไม่ว่า สัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาตบนผลิตภัณฑ์ มี 6 ประเภท

- ☐ 1. ทราบ ☐ 2. ไม่ทราบ

### คำถามเพื่อการปรับปรุงคุณภาพงาน

3.6 ท่านต้องการให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ปรับปรุงหรือเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านใด (โปรดระบุ)

1. ฉลากผลิตภัณฑ์สุขภาพ

- ☐ 1. ขนาดข้อความ ☐ 2. ภาษา ☐ 3. วันหมดอายุ ☐ 4. อื่นๆ .....

2. สัญลักษณ์ (โลโก้  ) ออย. บนผลิตภัณฑ์

- ☐ 1. ควรแสดง                      ☐ 2. ไม่ควรแสดง                      ☐ 3. อื่นๆ .....

3. เลขทะเบียนอนุญาต อย.  12-2-00244-2-0099      Reg no. 1A 12/35      XX-X-XXXXXX

- ☐ 1. รูปแบบเดียวกัน                      ☐ 2. รูปแบบต่างกัน                      ☐ 3. ไม่ทราบ/ไม่เข้าใจความหมาย

4. การตรวจสอบฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้รับอนุญาต

- ☐ 1. ทั่วถึงทุกพื้นที่                      ☐ 2. ทั่วถึงทุกผลิตภัณฑ์                      ☐ 3. อื่นๆ .....

5. การตรวจสอบฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ขายบนสื่อทีวี และสื่อออนไลน์

- ☐ 1. โฆษณาเกินจริง                      ☐ 2. ฟรีเซนต์อร์/ผู้รับรีวิว                      ☐ 3. อื่นๆ .....

6. การตรวจสอบสัญลักษณ์ หรือหมายเลขทะเบียนอนุญาต บนผลิตภัณฑ์สุขภาพ

- ☐ 1. มีคิวอาร์โค้ดตรวจสอบบนผลิตภัณฑ์                      ☐ 2. มีเครื่องมือที่ประชาชนตรวจสอบได้เอง

- ☐ 3. อื่นๆ .....

3.7 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

.....  
.....

3.8 คำชมเชยการให้บริการ

.....  
.....

## ภาคผนวก ข รายละเอียดข้อมูลสถิติผลสำรวจความพึงพอใจ (ผู้บริโภค) พ.ศ. 2564

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

PROFILE

Base: ALL RESPONDENTS

|                                | Total       |  | PROVINCE                   |     |       |
|--------------------------------|-------------|--|----------------------------|-----|-------|
|                                |             |  | -----                      |     |       |
| Total                          | 1515 100.00 |  | - CENTRAL                  | 510 | 33.66 |
| GENDER                         |             |  | 01 BANGKOK                 | 128 | 8.45  |
| -----                          |             |  | 02 NONTABURI               | 122 | 8.05  |
| 1. MALE                        | 638 42.11   |  | 21 KANCHANABURI            | 121 | 7.99  |
| 2. FEMALE                      | 877 57.89   |  | 25 CHONBURI                | 139 | 9.17  |
| AGE                            |             |  | - NORTH                    | 294 | 19.41 |
| ---                            |             |  |                            |     |       |
| 15 - 19                        | 192 12.67   |  | 11 NAKORN SAWAN            | 81  | 5.35  |
| 20 - 29                        | 290 19.14   |  | 33 CHIANG MAI              | 133 | 8.78  |
| 30 - 39                        | 327 21.58   |  | 43 PETCHABOON              | 80  | 5.28  |
| 40 - 49                        | 301 19.87   |  |                            |     |       |
| 50 - 59                        | 224 14.79   |  | - NORTHEAST                | 496 | 32.74 |
| MORE THAN 60                   | 181 11.95   |  |                            |     |       |
| EDUCATION                      |             |  | 44 NAKORN RATCHASIMA       | 153 | 10.10 |
| -----                          |             |  | 46 KHONKAEN                | 114 | 7.52  |
| 1. PRIMARY SCHOOL OR LOWER     | 164 10.83   |  | 50 UBOL-RATCHA-THANI       | 104 | 6.86  |
| 2. MIDDLE SCHOOL               | 260 17.16   |  | 59 UDON-THANI              | 125 | 8.25  |
| 3. HIGH SCHOOL/VOCATIONAL      | 367 24.22   |  |                            |     |       |
| 4. DIPLOMA/HIGH VOCATIONAL     | 189 12.48   |  | - SOUTH                    | 215 | 14.19 |
| 5. BACHELOR'S DEGREE           | 495 32.67   |  |                            |     |       |
| 6. MASTER DEGREE               | 33 2.18     |  | 67 NAKORN SRITAMMARAT      | 101 | 6.67  |
| 8. UNEDUCATION                 | 7 .46       |  | 73 SONGKHLA                | 114 | 7.52  |
| OCCUPATION                     |             |  | AREA                       |     |       |
| -----                          |             |  | ----                       |     |       |
| 1. GOVERNMENT OFFICER/EMPLOYEE | 210 13.86   |  | 1. OUT OF AMPHUR MUENG     | 527 | 34.79 |
| 2. COMPANY EMPLOYER            | 253 16.70   |  | 2. IN AREA OF AMPHUR MUENG | 988 | 65.21 |
| 3. BUSINESS OWNER/TRADING      | 306 20.20   |  |                            |     |       |
| 4. AGRICULTURE/FISHERY         | 76 5.02     |  |                            |     |       |
| 5. STUDENT                     | 258 17.03   |  |                            |     |       |
| 6. WORK ON HIRED               | 270 17.82   |  |                            |     |       |
| 7. HOUSEWIP/HUSBAND/RETIREE    | 139 9.17    |  |                            |     |       |
| 8. OTHER                       | 3 .20       |  |                            |     |       |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 1  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION            |                 |                           |             |                     |               |                  |               | OCCUPATION          |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |       | AREA |  |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|-----------------|---------------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|---------------------|--------------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|------|--|
|                     |       |        |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                     |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |       |      |  |
|                     |       | FE     |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                     |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |       |      |  |
|                     |       | Total  | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM PANY EMPLOYE | 3. BUSI NESS OWNER TRADE | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE OTHER | 1. IN | OUT   |       |       |      |  |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224          | 181                  | 164             | 260                       | 367         | 189                 | 495           | 33               | 7             | 210                 | 253                      | 306               | 76          | 258      | 270                   | 139   | 3     | 527   | 988   |      |  |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                | 100.0           | 100.0                     | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0               | 100.0                    | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0                 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |       |      |  |
| \$114 Item.2.1.1    |       |        |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                     |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |       |      |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 222    | 91    | 131   | 36    | 41    | 48    | 48    | 29           | 20                   | 24              | 45                        | 50          | 30                  | 68            | 3                | 2             | 35                  | 38                       | 31                | 13          | 44       | 41                    | 20    |       | 85    | 137   |      |  |
|                     |       | 14.65  | 14.26 | 14.94 | 18.75 | 14.14 | 14.68 | 15.95 | 12.95        | 11.05                | 14.63           | 17.31                     | 13.62       | 15.87               | 13.74         | 9.09             | 28.57         | 16.67               | 15.02                    | 10.13             | 17.11       | 17.05    | 15.19                 | 14.39 |       | 16.13 | 13.87 |      |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 628    | 274   | 354   | 87    | 132   | 140   | 99    | 97           | 73                   | 75              | 112                       | 156         | 73                  | 207           | 3                | 2             | 87                  | 93                       | 133               | 27          | 124      | 117                   | 46    | 1     | 229   | 399   |      |  |
|                     |       | 41.45  | 42.95 | 40.36 | 45.31 | 45.52 | 42.81 | 32.89 | 43.30        | 40.33                | 45.73           | 43.08                     | 42.51       | 38.62               | 41.82         | 9.09             | 28.57         | 41.43               | 36.76                    | 43.46             | 35.53       | 48.06    | 43.33                 | 33.09 | 33.33 | 43.45 | 40.38 |      |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 512    | 201   | 311   | 67    | 99    | 94    | 127   | 69           | 56                   | 46              | 88                        | 139         | 68                  | 157           | 11               | 3             | 61                  | 82                       | 105               | 27          | 87       | 94                    | 55    | 1     | 148   | 364   |      |  |
|                     |       | 33.80  | 31.50 | 35.46 | 34.90 | 34.14 | 28.75 | 42.19 | 30.80        | 30.94                | 28.05           | 33.85                     | 37.87       | 35.98               | 31.72         | 33.33            | 42.86         | 29.05               | 32.41                    | 34.31             | 35.53       | 33.72    | 34.81                 | 39.57 | 33.33 | 28.08 | 36.84 |      |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 109    | 50    | 59    | 12    | 38    | 16    | 18    | 25           | 17                   | 9               | 13                        | 13          | 46                  | 11            |                  |               | 18                  | 30                       | 25                | 8           |          | 13                    | 15    |       | 55    | 54    |      |  |
|                     |       | 7.19   | 7.84  | 6.73  | 4.14  | 11.62 | 5.32  | 8.04  | 13.81        | 10.37                | 3.46            | 3.54                      | 6.88        | 9.29                | 33.33         |                  |               | 8.57                | 11.86                    | 8.17              | 10.53       |          | 4.81                  | 10.79 |       | 10.44 | 5.47  |      |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 32     | 14    | 18    | 2     | 3     | 6     | 7     | 7            | 7                    | 2               | 4                         | 6           | 4                   | 12            | 4                |               | 6                   | 9                        | 11                | 1           | 2        | 2                     | 1     |       | 7     | 25    |      |  |
|                     |       | 2.11   | 2.19  | 2.05  | 1.04  | 1.03  | 1.83  | 2.33  | 3.13         | 3.87                 | 1.22            | 1.54                      | 1.63        | 2.12                | 2.42          | 12.12            |               | 2.86                | 3.56                     | 3.59              | 1.32        | .78      | .74                   | .72   |       | 1.33  | 2.53  |      |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 12     | 8     | 4     | 3     | 1     | 4     | 4     |              |                      | 2               | 3                         | 1           | 5                   | 1             |                  |               | 3                   | 1                        | 1                 |             | 1        | 3                     | 2     | 1     | 3     | 9     |      |  |
|                     |       | .79    | 1.25  | .46   | 1.03  | .31   | 1.33  | 1.79  |              |                      | .77             | .82                       | .53         | 1.01                | 3.03          |                  |               | 1.43                | .40                      | .33               |             | .39      | 1.11                  | 1.44  | 33.33 | .57   | .91   |      |  |
| Mean score          |       | 3.60   | 3.60  | 3.60  | 3.81  | 3.68  | 3.57  | 3.56  | 3.56         | 3.41                 | 3.62            | 3.72                      | 3.63        | 3.60                | 3.56          | 2.69             | 3.86          | 3.61                | 3.48                     | 3.49              | 3.57        | 3.81     | 3.68                  | 3.50  | 3.50  | 3.63  | 3.58  |      |  |
| Standard deviation  |       | .900   | .907  | .895  | .772  | .807  | .941  | .907  | .932         | .988                 | .902            | .847                      | .824        | .911                | .928          | 1.120            | .900          | .963                | 1.004                    | .914              | .943        | .739     | .818                  | .900  | .707  | .922  | .887  |      |  |
| Standard error      |       | .023   | .036  | .030  | .056  | .048  | .052  | .053  | .063         | .073                 | .070            | .053                      | .043        | .066                | .042          | .198             | .340          | .067                | .063                     | .052              | .108        | .046     | .050                  | .077  | .500  | .040  | .028  |      |  |
| \$115 Item.2.1.2    |       |        |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                     |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |       |      |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 211    | 88    | 123   | 32    | 37    | 54    | 42    | 26           | 20                   | 24              | 47                        | 43          | 30                  | 64            | 2                | 1             | 34                  | 42                       | 31                | 9           | 41       | 40                    | 14    |       | 91    | 120   |      |  |
|                     |       | 13.93  | 13.79 | 14.03 | 16.67 | 12.76 | 16.51 | 13.95 | 11.61        | 11.05                | 14.63           | 18.08                     | 11.72       | 15.87               | 12.93         | 6.06             | 14.29         | 16.19               | 16.60                    | 10.13             | 11.84       | 15.89    | 14.81                 | 10.07 |       | 17.27 | 12.15 |      |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 594    | 257   | 337   | 83    | 135   | 117   | 109   | 85           | 65                   | 71              | 107                       | 151         | 66                  | 194           | 3                | 2             | 80                  | 75                       | 119               | 32          | 116      | 126                   | 45    | 1     | 215   | 379   |      |  |
|                     |       | 39.21  | 40.28 | 38.43 | 43.23 | 46.55 | 35.78 | 36.21 | 37.95        | 35.91                | 43.29           | 41.15                     | 41.14       | 34.92               | 39.19         | 9.09             | 28.57         | 38.10               | 29.64                    | 38.89             | 42.11       | 44.96    | 46.67                 | 32.37 | 33.33 | 40.80 | 38.36 |      |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 523    | 207   | 316   | 69    | 94    | 105   | 110   | 77           | 68                   | 58              | 82                        | 138         | 67                  | 162           | 14               | 2             | 64                  | 90                       | 113               | 27          | 89       | 80                    | 59    | 1     | 152   | 371   |      |  |
|                     |       | 34.52  | 32.45 | 36.03 | 35.94 | 32.41 | 32.11 | 36.54 | 34.38        | 37.57                | 35.37           | 31.54                     | 37.60       | 35.45               | 32.73         | 42.42            | 28.57         | 30.48               | 35.57                    | 36.93             | 35.53       | 34.50    | 29.63                 | 42.45 | 33.33 | 28.84 | 37.55 |      |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 133    | 60    | 73    | 7     | 18    | 36    | 28    | 23           | 21                   | 10              | 20                        | 29          | 21                  | 49            | 2                | 2             | 23                  | 31                       | 26                | 6           | 10       | 18                    | 18    | 1     | 54    | 79    |      |  |
|                     |       | 8.78   | 9.40  | 8.32  | 3.65  | 6.21  | 11.01 | 9.30  | 10.27        | 11.60                | 6.10            | 7.69                      | 7.90        | 11.11               | 9.90          | 6.06             | 28.57         | 10.95               | 12.25                    | 8.50              | 7.89        | 3.88     | 6.67                  | 12.95 | 33.33 | 10.25 | 8.00  |      |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 45     | 23    | 22    | 1     | 5     | 12    | 9     | 12           | 6                    | 1               | 4                         | 6           | 5                   | 19            | 10               |               | 8                   | 14                       | 12                | 1           | 1        | 6                     | 3     |       | 14    | 31    |      |  |
|                     |       | 2.97   | 3.61  | 2.51  | .52   | 1.72  | 3.67  | 2.99  | 5.36         | 3.31                 | .61             | 1.54                      | 1.63        | 2.65                | 3.84          | 30.30            |               | 3.81                | 5.53                     | 3.92              | 1.32        | .39      | 2.22                  | 2.16  |       | 2.66  | 3.14  |      |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 9      | 3     | 6     | 1     | 3     | 3     | 1     | 1            | 1                    |                 |                           |             |                     | 7             | 2                |               | 1                   | 1                        | 5                 | 1           | 1        | 1                     |       |       | 1     | 8     |      |  |
|                     |       | .59    | .47   | .68   | .34   | .92   | 1.00  | .45   | .55          |                      |                 |                           |             |                     | 1.41          | 6.06             |               | .48                 | .40                      | 1.63              | 1.32        | .39      |                       |       |       | .19   | .81   |      |  |
| Mean score          |       | 3.53   | 3.51  | 3.54  | 3.72  | 3.63  | 3.51  | 3.49  | 3.40         | 3.40                 | 3.65            | 3.67                      | 3.53        | 3.50                | 3.48          | 2.52             | 3.29          | 3.52                | 3.40                     | 3.44              | 3.56        | 3.72     | 3.65                  | 3.35  | 3.00  | 3.60  | 3.49  |      |  |
| Standard deviation  |       | .941   | .967  | .923  | .802  | .849  | 1.015 | .951  | 1.004        | .949                 | .826            | .913                      | .861        | .976                | .974          | 1.235            | 1.113         | 1.015               | 1.075                    | .931              | .858        | .789     | .890                  | .908  | 1.000 | .976  | .920  |      |  |
| Standard error      |       | .024   | .038  | .031  | .058  | .050  | .056  | .055  | .067         | .071                 | .064            | .057                      | .045        | .071                | .044          | .222             | .421          | .070                | .068                     | .054              | .099        | .049     | .054                  | .077  | .577  | .043  | .029  |      |  |
| \$116 Item.2.1.3    |       |        |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                     |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |       |      |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 367    | 156   | 211   | 71    | 71    | 80    | 73    | 49           | 23                   | 42              | 74                        | 76          | 46                  | 119           | 7                | 3             | 56                  | 58                       | 59                | 19          | 87       | 69                    | 19    |       | 147   | 220   |      |  |
|                     |       | 24.22  | 24.45 | 24.06 | 36.98 | 24.48 | 24.46 | 24.25 | 21.88        | 12.71                | 25.61           | 28.46                     | 20.71       | 24.34               | 24.04         | 21.21            | 42.86         | 26.67               | 22.92                    | 19.28             | 25.00       | 33.72    | 25.56                 | 13.67 |       | 27.89 | 22.27 |      |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 605    | 268   | 337   | 74    | 128   | 121   | 112   | 88           | 82                   | 62              | 105                       | 153         | 77                  | 196           | 10               | 2             | 88                  | 88                       | 117               | 33          | 102      | 110                   | 65    | 2     | 205   | 400   |      |  |
|                     |       | 39.93  | 42.01 | 38.43 | 38.54 | 44.14 | 37.00 | 37.21 | 39.29        | 45.30                | 37.80           | 40.38                     | 41.69       | 40.74               | 39.60         | 30.30            | 28.57         | 41.90               | 34.78                    | 38.24             | 43.42       | 39.53    | 40.74                 | 46.76 | 66.67 | 38.90 | 40.49 |      |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 452    | 176   | 276   | 43    | 82    | 106   | 96    | 68           | 57                   | 48              | 72                        | 116         | 54                  | 151           | 9                | 2             | 52                  | 84                       | 106               | 17          | 63       | 82                    | 47    | 1     | 144   | 308   |      |  |
|                     |       | 29.83  | 27.59 | 31.47 | 22.40 | 28.28 | 32.42 | 31.89 | 30.36        | 31.49                | 29.27           | 27.69                     | 31.61       | 28.57               | 30.51         | 27.27            | 28.57         | 24.76               | 33.20                    | 34.64             | 22.37       | 24.42    | 30.37                 | 33.81 | 33.33 | 27.32 | 31.17 |      |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 78     | 33    | 45    | 4     | 7     | 18    | 17    | 15           | 17                   | 12              | 9                         | 17          | 10                  | 25            | 5                |               | 11                  | 18                       | 21                | 7           | 5        | 8                     | 8     |       | 24    | 54    |      |  |
|                     |       | 5.15   | 5.17  | 5.13  | 2.08  | 2.41  | 5.50  | 5.65  | 6.70         | 9.39                 | 7.32            | 3.46                      | 4.63        | 5.29                | 5.05          | 15.15            |               | 5.24                | 7.11                     | 6.86              | 9.21        | 1.94     | 2.96                  | 5.76  |       | 4.55  | 5.47  |      |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 12     | 5     | 7     | 1     | 2     | 3     | 4     | 2            |                      |                 |                           | 5           | 2                   | 3             | 2                |               | 3                   | 5                        | 3                 |             |          | 1                     |       |       | 7     | 5     |      |  |
|                     |       | .79    | .78   | .80   | .34   | .61   | 1.00  | 1.79  | 1.10         |                      |                 |                           | 1.36        | 1.06                | .61           | 6.06             |               | 1.43                | 1.98                     | .98               |             |          | .37                   |       |       | 1.33  | .51   |      |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 1      | 1     |       | 1     |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     | 1             |                  |               |                     |                          |                   |             | 1        |                       |       |       | 1     |       |      |  |
|                     |       | .07    | .11   |       | .34   |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     | .20           |                  |               |                     |                          |                   |             | .39      |                       |       |       | .10   |       |      |  |
| Mean score          |       | 3.82   | 3.84  | 3.80  | 4.10  | 3.90  | 3.79  | 3.78  | 3.73         | 3.59                 | 3.82            | 3.94                      | 3.76        | 3.82                | 3.82          | 3.45             | 4.14          | 3.87                | 3.70                     | 3.68              | 3.84        | 4.05     | 3.88                  | 3.68  | 3.67  | 3.87  | 3.79  |      |  |
| Standard deviation  |       | .886   | .880  | .891  | .818  | .806  | .896  | .912  | .938         | .868                 | .902            | .836                      | .880        | .899                | .878          | 1.175            | .900          | .916                | .967                     | .896              | .910        | .813     | .836                  | .781  | .577  | .916  | .869  |      |  |
| Standard error      |       | .023   | .035  | .030  | .059  | .047  | .050  | .053  | .063         | .065                 | .070            | .052                      | .046        | .065                | .040          | .205             | .340          | .063                | .061                     | .051              | .104        | .051     | .051                  | .066  | .333  | .040  | .028  |      |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 2  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       | AGE   |       |       |       |       |       | EDUCATION    |                |                       |                           |             |                     |               |                  | OCCUPATION |                       |                    |                   |             |            |                       | AREA  |       |       |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------|-----------------------|---------------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|------------|-----------------------|-------|-------|-------|
|                     |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                |                       |                           |             |                     |               |                  |            |                       |                    |                   |             |            |                       |       |       |       |
|                     |       | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. LOWER SCHOL | 2. PRIM. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. OFFCR   | 2. COM PANY EMPLO YEE | 3. BUSI NESS OWNER | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. F. HIRZ | 7. H.W. RI TIRE OTHER | 1. IN | OUT   |       |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164            | 260                   | 367                       | 189         | 495                 | 33            | 7                | 210        | 253                   | 306                | 76                | 258         | 270        | 139                   | 3     | 527   | 988   |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0          | 100.0                 | 100.0                     | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0      | 100.0                 | 100.0              | 100.0             | 100.0       | 100.0      | 100.0                 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |
| §117 Item.2.1.4     |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                |                       |                           |             |                     |               |                  |            |                       |                    |                   |             |            |                       |       |       |       |
| 1. MOST             | (5.0) | 399    | 146   | 253   | 65    | 77    | 90    | 77    | 45    | 45           | 36             | 80                    | 92                        | 39          | 136                 | 13            | 3                | 62         | 73                    | 68                 | 19                | 81          | 68         | 27                    | 1     | 149   | 250   |
|                     |       | 26.34  | 22.88 | 28.85 | 33.85 | 26.55 | 27.52 | 25.58 | 20.09 | 24.86        | 21.95          | 30.77                 | 25.07                     | 20.63       | 27.47               | 39.39         | 42.86            | 29.52      | 28.85                 | 22.22              | 25.00             | 31.40       | 25.19      | 19.42                 | 33.33 | 28.27 | 25.30 |
| 2. MUCH             | (4.0) | 604    | 258   | 346   | 70    | 124   | 137   | 107   | 101   | 65           | 62             | 99                    | 148                       | 87          | 196                 | 9             | 3                | 78         | 101                   | 130                | 29                | 96          | 115        | 54                    | 1     | 222   | 382   |
|                     |       | 39.87  | 40.44 | 39.45 | 36.46 | 42.76 | 41.90 | 35.55 | 45.09 | 35.91        | 37.80          | 38.08                 | 40.33                     | 46.03       | 39.60               | 27.27         | 42.86            | 37.14      | 39.92                 | 42.48              | 38.16             | 37.21       | 42.59      | 38.85                 | 33.33 | 42.13 | 38.66 |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 408    | 184   | 224   | 46    | 76    | 77    | 90    | 64    | 55           | 53             | 70                    | 103                       | 48          | 128                 | 5             | 1                | 58         | 58                    | 81                 | 16                | 66          | 79         | 49                    | 1     | 117   | 291   |
|                     |       | 26.93  | 28.84 | 25.54 | 23.96 | 26.21 | 23.55 | 29.90 | 28.57 | 30.39        | 32.32          | 26.92                 | 28.07                     | 25.40       | 25.86               | 15.15         | 14.29            | 27.62      | 22.92                 | 26.47              | 21.05             | 25.58       | 29.26      | 35.25                 | 33.33 | 22.20 | 29.45 |
| 4. LESS             | (2.0) | 80     | 38    | 42    | 11    | 8     | 17    | 20    | 12    | 12           | 10             | 10                    | 21                        | 11          | 25                  | 3             |                  | 8          | 16                    | 19                 | 8                 | 14          | 7          | 8                     |       | 29    | 51    |
|                     |       | 5.28   | 5.96  | 4.79  | 5.73  | 2.76  | 5.20  | 6.64  | 5.36  | 6.63         | 6.10           | 3.85                  | 5.72                      | 5.82        | 5.05                | 9.09          |                  | 3.81       | 6.32                  | 6.21               | 10.53             | 5.43        | 2.59       | 5.76                  |       | 5.50  | 5.16  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 21     | 11    | 10    |       | 4     | 5     | 6     | 2     | 4            | 3              | 1                     | 2                         | 4           | 8                   | 3             |                  | 4          | 4                     | 7                  | 3                 | 1           | 1          | 1                     |       | 10    | 11    |
|                     |       | 1.39   | 1.72  | 1.14  | 1.38  | 1.53  | 1.99  | .89   | 2.21  | 2.21         | 1.83           | .38                   | .54                       | 2.12        | 1.62                | 9.09          |                  | 1.90       | 1.58                  | 2.29               | 3.95              | .39         | .37        | .72                   |       | 1.90  | 1.11  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 3      | 1     | 2     | 1     | 1     | 1     |       |       |              |                |                       | 1                         |             | 2                   |               |                  |            | 1                     | 1                  | 1                 |             |            |                       |       | 3     |       |
|                     |       | .20    | .16   | .23   | .34   | .31   | .33   |       |       |              |                |                       | .27                       |             | .40                 |               |                  | .40        | .33                   | 1.32               |                   |             |            |                       |       |       | .30   |
| Mean score          |       | 3.85   | 3.77  | 3.90  | 3.98  | 3.91  | 3.89  | 3.76  | 3.78  | 3.75         | 3.72           | 3.95                  | 3.84                      | 3.77        | 3.87                | 3.79          | 4.29             | 3.89       | 3.88                  | 3.76               | 3.71              | 3.94        | 3.90       | 3.71                  | 4.00  | 3.89  | 3.82  |
| Standard deviation  |       | .921   | .927  | .912  | .901  | .871  | .922  | .975  | .858  | .978         | .937           | .875                  | .887                      | .914        | .932                | 1.317         | .756             | .941       | .952                  | .944               | 1.088             | .906        | .821       | .872                  | 1.000 | .941  | .909  |
| Standard error      |       | .024   | .037  | .031  | .065  | .051  | .051  | .056  | .057  | .073         | .073           | .054                  | .046                      | .067        | .042                | .229          | .286             | .065       | .060                  | .054               | .126              | .056        | .050       | .074                  | .577  | .041  | .029  |
| §118 Item.2.1.5     |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                |                       |                           |             |                     |               |                  |            |                       |                    |                   |             |            |                       |       |       |       |
| 1. MOST             | (5.0) | 247    | 77    | 170   | 55    | 47    | 51    | 52    | 21    | 21           | 27             | 50                    | 60                        | 24          | 80                  | 5             | 1                | 40         | 42                    | 42                 | 10                | 61          | 37         | 14                    | 1     | 105   | 142   |
|                     |       | 16.30  | 12.07 | 19.38 | 28.65 | 16.21 | 15.60 | 17.28 | 9.38  | 11.60        | 16.46          | 19.23                 | 16.35                     | 12.70       | 16.16               | 15.15         | 14.29            | 19.05      | 16.60                 | 13.73              | 13.16             | 23.64       | 13.70      | 10.07                 | 33.33 | 19.92 | 14.37 |
| 2. MUCH             | (4.0) | 625    | 292   | 333   | 74    | 135   | 136   | 110   | 102   | 68           | 68             | 115                   | 155                       | 82          | 199                 | 3             | 3                | 86         | 88                    | 125                | 33                | 106         | 134        | 53                    |       | 219   | 406   |
|                     |       | 41.25  | 45.77 | 37.97 | 38.54 | 46.55 | 41.59 | 36.54 | 45.54 | 37.57        | 41.46          | 44.23                 | 42.23                     | 43.39       | 40.20               | 9.09          | 42.86            | 40.95      | 34.78                 | 40.85              | 43.42             | 41.09       | 49.63      | 38.13                 |       | 41.56 | 41.09 |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 522    | 201   | 321   | 61    | 95    | 108   | 117   | 73    | 68           | 59             | 85                    | 137                       | 65          | 158                 | 15            | 3                | 67         | 87                    | 109                | 27                | 88          | 85         | 57                    | 2     | 156   | 366   |
|                     |       | 34.46  | 31.50 | 36.60 | 31.77 | 32.76 | 33.03 | 38.87 | 32.59 | 37.57        | 35.98          | 32.69                 | 37.33                     | 34.39       | 31.92               | 45.45         | 42.86            | 31.90      | 34.39                 | 35.62              | 35.53             | 34.11       | 31.48      | 41.01                 | 66.67 | 29.60 | 37.04 |
| 4. LESS             | (2.0) | 96     | 51    | 45    | 1     | 10    | 27    | 15    | 23    | 20           | 10             | 8                     | 11                        | 12          | 48                  | 7             |                  | 12         | 27                    | 26                 | 5                 | 3           | 10         | 13                    |       | 40    | 56    |
|                     |       | 6.34   | 7.99  | 5.13  | .52   | 3.45  | 8.26  | 4.98  | 10.27 | 11.05        | 6.10           | 3.08                  | 3.00                      | 6.35        | 9.70                | 21.21         |                  | 5.71       | 10.67                 | 8.50               | 6.58              | 1.16        | 3.70       | 9.35                  |       | 7.59  | 5.67  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 23     | 17    | 6     | 1     | 2     | 5     | 6     | 5     | 4            |                | 2                     | 4                         | 6           | 8                   | 3             |                  | 5          | 8                     | 3                  | 1                 |             | 4          | 2                     |       | 7     | 16    |
|                     |       | 1.52   | 2.66  | .68   | .52   | .69   | 1.53  | 1.99  | 2.23  | 2.21         |                | .77                   | 1.09                      | 3.17        | 1.62                | 9.09          |                  | 2.38       | 3.16                  | .98                | 1.32              |             | 1.48       | 1.44                  |       | 1.33  | 1.62  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 2      | 2     |       | 1     |       | 1     |       |       |              |                |                       |                           |             | 2                   |               |                  |            | 1                     | 1                  |                   |             |            |                       |       | 2     |       |
|                     |       | .13    | .23   |       | .34   |       | .33   |       |       |              |                |                       |                           | .40         |                     |               |                  | .40        | .33                   |                    |                   |             |            |                       |       |       | .20   |
| Mean score          |       | 3.65   | 3.57  | 3.70  | 3.94  | 3.74  | 3.61  | 3.62  | 3.50  | 3.45         | 3.68           | 3.78                  | 3.70                      | 3.56        | 3.60                | 3.00          | 3.71             | 3.69       | 3.51                  | 3.58               | 3.61              | 3.87        | 3.70       | 3.46                  | 3.67  | 3.71  | 3.61  |
| Standard deviation  |       | .880   | .899  | .861  | .820  | .793  | .899  | .897  | .883  | .915         | .820           | .816                  | .816                      | .907        | .927                | 1.146         | .756             | .926       | .996                  | .867               | .850              | .781        | .805       | .854                  | 1.155 | .915  | .859  |
| Standard error      |       | .023   | .036  | .029  | .059  | .047  | .050  | .052  | .059  | .068         | .064           | .051                  | .043                      | .066        | .042                | .199          | .286             | .064       | .063                  | .050               | .097              | .049        | .049       | .072                  | .667  | .040  | .027  |
| §119 Item.2.2.1.1   |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                |                       |                           |             |                     |               |                  |            |                       |                    |                   |             |            |                       |       |       |       |
| 1. MOST             | (5.0) | 330    | 131   | 199   | 57    | 53    | 77    | 63    | 53    | 27           | 38             | 71                    | 82                        | 29          | 98                  | 11            | 1                | 59         | 51                    | 48                 | 24                | 68          | 55         | 25                    |       | 112   | 218   |
|                     |       | 21.78  | 20.53 | 22.69 | 29.69 | 18.28 | 23.55 | 20.93 | 23.66 | 14.92        | 23.17          | 27.31                 | 22.34                     | 15.34       | 19.80               | 33.33         | 14.29            | 28.10      | 20.16                 | 15.69              | 31.58             | 26.36       | 20.37      | 17.99                 |       | 21.25 | 22.06 |
| 2. MUCH             | (4.0) | 691    | 313   | 378   | 84    | 159   | 139   | 130   | 102   | 77           | 74             | 110                   | 161                       | 93          | 236                 | 12            | 5                | 87         | 118                   | 127                | 29                | 121         | 146        | 61                    | 2     | 259   | 432   |
|                     |       | 45.61  | 49.06 | 43.10 | 43.75 | 54.83 | 42.51 | 43.19 | 45.54 | 42.54        | 45.12          | 42.31                 | 43.87                     | 49.21       | 47.68               | 36.36         | 71.43            | 41.43      | 46.64                 | 41.50              | 38.16             | 46.90       | 54.07      | 43.88                 | 66.67 | 49.15 | 43.72 |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 416    | 160   | 256   | 48    | 65    | 88    | 95    | 53    | 67           | 43             | 71                    | 109                       | 57          | 129                 | 6             | 1                | 51         | 67                    | 108                | 20                | 63          | 58         | 48                    | 1     | 128   | 288   |
|                     |       | 27.46  | 25.08 | 29.19 | 25.00 | 22.41 | 26.91 | 31.56 | 23.66 | 37.02        | 26.22          | 27.31                 | 29.70                     | 30.16       | 26.06               | 18.18         | 14.29            | 24.29      | 26.48                 | 35.29              | 26.32             | 24.42       | 21.48      | 34.53                 | 33.33 | 24.29 | 29.15 |
| 4. LESS             | (2.0) | 64     | 24    | 40    | 3     | 11    | 19    | 10    | 13    | 8            | 9              | 7                     | 12                        | 9           | 23                  | 4             |                  | 11         | 16                    | 17                 | 2                 | 5           | 10         | 3                     |       | 27    | 37    |
|                     |       | 4.22   | 3.76  | 4.56  | 1.56  | 3.79  | 5.81  | 3.32  | 5.80  | 4.42         | 5.49           | 2.69                  | 3.27                      | 4.76        | 6.65                | 12.12         |                  | 5.24       | 6.32                  | 5.56               | 2.63              | 1.94        | 3.70       | 2.16                  |       | 5.12  | 3.74  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 9      | 7     | 2     |       | 1     | 1     | 2     | 3     | 2            |                | 1                     | 2                         | 1           | 5                   |               |                  | 1          |                       | 4                  |                   | 1           | 1          | 2                     |       | 1     | 8     |
|                     |       | .59    | 1.10  | .23   | .34   | .31   | .66   | 1.34  | 1.10  |              | .38            | .54                   | .53                       | 1.01        |                     |               |                  | .48        |                       | 1.31               |                   | .39         | .37        | 1.44                  |       | .19   | .81   |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 5      | 3     | 2     | 1     | 3     | 1     |       |       |              |                |                       | 1                         |             | 4                   |               |                  | 1          | 1                     | 2                  | 1                 |             |            |                       |       | 5     |       |
|                     |       | .33    | .47   | .23   | .34   | .92   | .33   |       |       |              |                |                       | .27                       |             | .81                 |               |                  | .48        | .40                   | .65                | 1.32              |             |            |                       |       |       | .51   |
| Mean score          |       | 3.84   | 3.85  | 3.84  | 4.02  | 3.87  | 3.84  | 3.81  | 3.84  | 3.66         | 3.86           | 3.93                  | 3.84                      | 3.74        | 3.81                | 3.91          | 4.00             | 3.92       | 3.81                  | 3.65               | 4.00              | 3.97        | 3.90       | 3.75                  | 3.67  | 3.86  | 3.83  |
| Standard deviation  |       | .832   | .828  | .835  | .783  | .760  | .865  | .828  | .897  | .826         | .835           | .829                  | .824                      | .793        | .841                | 1.011         | .577             | .881       | .830                  | .858               | .838              | .788        | .770       | .826                  | .577  | .812  | .843  |
| Standard error      |       | .021   | .033  | .028  | .056  | .045  | .048  | .048  | .060  | .061         | .065           | .051                  | .043                      | .058        | .038                | .176          | .218             | .061       | .052                  | .049               | .097              | .049        | .047       | .070                  | .333  | .035  | .027  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 3  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION             |                 |                           |             |                     |               |                  |               | OCCUPATION             |                          |                   |             |          |                       |       |        |       |  | AREA |  |  |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-----------------------|-----------------|---------------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|------------------------|--------------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|-------|--------|-------|--|------|--|--|
|                     |       | FE     |       |       |       |       |       |       |       |              |                       |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                        |                          |                   |             |          |                       |       |        |       |  |      |  |  |
|                     |       | Total  | MALE  | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. SCHOL. LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM PANY EMPLOY YEE | 3. BUSI NESS OWNER TRADE | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE OTHER | 1. IN | 2. OUT |       |  |      |  |  |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164                   | 260             | 367                       | 189         | 495                 | 33            | 7                | 210           | 253                    | 306                      | 76                | 258         | 270      | 139                   | 3     | 527    | 988   |  |      |  |  |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                 | 100.0           | 100.0                     | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0                  | 100.0                    | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0                 | 100.0 | 100.0  | 100.0 |  |      |  |  |
| \$120 Item.2.2.1.2  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                       |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                        |                          |                   |             |          |                       |       |        |       |  |      |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 312    | 125   | 187   | 63    | 57    | 57    | 64    | 37    | 34           | 35                    | 72              | 84                        | 28          | 85                  | 4             | 4                | 37            | 49                     | 53                       | 20                | 75          | 51       | 26                    | 1     | 119    | 193   |  |      |  |  |
|                     |       | 20.59  | 19.59 | 21.32 | 32.81 | 19.66 | 17.43 | 21.26 | 16.52 | 18.78        | 21.34                 | 27.69           | 22.89                     | 14.81       | 17.17               | 12.12         | 57.14            | 17.62         | 19.37                  | 17.32                    | 26.32             | 29.07       | 18.89    | 18.71                 | 33.33 | 22.58  | 19.53 |  |      |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 659    | 277   | 382   | 73    | 153   | 154   | 114   | 99    | 66           | 60                    | 99              | 149                       | 105         | 229                 | 14            | 3                | 107           | 109                    | 119                      | 29                | 111         | 125      | 58                    | 1     | 233    | 426   |  |      |  |  |
|                     |       | 43.50  | 43.42 | 43.56 | 38.02 | 52.76 | 47.09 | 37.87 | 44.20 | 36.46        | 36.59                 | 38.08           | 40.60                     | 55.56       | 46.26               | 42.42         | 42.86            | 50.95         | 43.08                  | 38.89                    | 38.16             | 43.02       | 46.30    | 41.73                 | 33.33 | 44.21  | 43.12 |  |      |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 443    | 192   | 251   | 45    | 71    | 84    | 105   | 76    | 62           | 58                    | 75              | 112                       | 47          | 144                 | 7             |                  | 52            | 76                     | 108                      | 18                | 59          | 85       | 44                    | 1     | 146    | 297   |  |      |  |  |
|                     |       | 29.24  | 30.09 | 28.62 | 23.44 | 24.48 | 25.69 | 34.88 | 33.93 | 34.25        | 35.37                 | 28.85           | 30.52                     | 24.87       | 29.09               | 21.21         |                  | 24.76         | 30.04                  | 35.29                    | 23.68             | 22.87       | 31.48    | 31.65                 | 33.33 | 27.70  | 30.06 |  |      |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 86     | 36    | 50    | 10    | 8     | 29    | 15    | 10    | 14           | 9                     | 12              | 18                        | 7           | 32                  | 8             |                  | 12            | 16                     | 22                       | 7                 | 12          | 8        | 9                     |       | 21     | 65    |  |      |  |  |
|                     |       | 5.68   | 5.64  | 5.70  | 5.21  | 2.76  | 8.87  | 4.98  | 4.46  | 7.73         | 5.49                  | 4.62            | 4.90                      | 3.70        | 6.46                | 24.24         |                  | 5.71          | 6.32                   | 7.19                     | 9.21              | 4.65        | 2.96     | 6.47                  |       | 3.98   | 6.58  |  |      |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 13     | 6     | 7     |       | 1     | 3     | 3     | 2     | 4            | 2                     | 1               | 4                         | 1           | 5                   |               |                  | 1             | 3                      | 4                        | 2                 |             | 1        | 2                     |       | 7      | 6     |  |      |  |  |
|                     |       | .86    | .94   | .80   |       | .34   | .92   | 1.00  | .89   | 2.21         | 1.22                  | .38             | 1.09                      | .53         | 1.01                |               |                  | .48           | 1.19                   | 1.31                     | 2.63              |             | .37      | 1.44                  |       | 1.33   | .61   |  |      |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 2      | 2     |       | 1     |       |       |       |       | 1            |                       | 1               |                           | 1           |                     |               |                  | 1             |                        |                          | 1                 |             |          |                       |       | 1      | 1     |  |      |  |  |
|                     |       | .13    | .31   |       | .52   |       |       |       |       | .55          |                       | .38             |                           | .53         |                     |               |                  | .48           |                        |                          | .39               |             |          |                       |       | .19    | .10   |  |      |  |  |
| Mean score          |       | 3.77   | 3.75  | 3.79  | 3.99  | 3.89  | 3.71  | 3.73  | 3.71  | 3.62         | 3.71                  | 3.88            | 3.79                      | 3.81        | 3.72                | 3.42          | 4.57             | 3.80          | 3.73                   | 3.64                     | 3.76              | 3.97        | 3.80     | 3.70                  | 4.00  | 3.83   | 3.74  |  |      |  |  |
| Standard deviation  |       | .868   | .866  | .869  | .883  | .756  | .888  | .885  | .826  | .952         | .905                  | .882            | .887                      | .750        | .858                | 1.001         | .535             | .813          | .886                   | .896                     | 1.031             | .843        | .787     | .898                  | 1.000 | .869   | .866  |  |      |  |  |
| Standard error      |       | .022   | .034  | .029  | .064  | .044  | .049  | .051  | .055  | .071         | .071                  | .055            | .046                      | .055        | .039                | .174          | .202             | .056          | .056                   | .051                     | .118              | .053        | .048     | .076                  | .577  | .038   | .028  |  |      |  |  |
| \$121 Item.2.2.1.3  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                       |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                        |                          |                   |             |          |                       |       |        |       |  |      |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 269    | 101   | 168   | 51    | 49    | 65    | 46    | 38    | 20           | 29                    | 48              | 65                        | 28          | 95                  | 2             | 2                | 40            | 44                     | 51                       | 9                 | 62          | 45       | 17                    | 1     | 105    | 164   |  |      |  |  |
|                     |       | 17.76  | 15.83 | 19.16 | 26.56 | 16.90 | 19.88 | 15.28 | 16.96 | 11.05        | 17.68                 | 18.46           | 17.71                     | 14.81       | 19.19               | 6.06          | 28.57            | 19.05         | 17.39                  | 16.67                    | 11.84             | 24.03       | 16.67    | 12.23                 | 33.33 | 19.92  | 16.60 |  |      |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 611    | 246   | 365   | 79    | 126   | 127   | 124   | 80    | 75           | 65                    | 115             | 157                       | 82          | 176                 | 12            | 4                | 83            | 94                     | 107                      | 32                | 104         | 134      | 57                    |       | 234    | 377   |  |      |  |  |
|                     |       | 40.33  | 38.56 | 41.62 | 41.15 | 43.45 | 38.84 | 41.20 | 35.71 | 41.44        | 39.63                 | 44.23           | 42.78                     | 43.39       | 35.56               | 36.36         | 57.14            | 39.52         | 37.15                  | 34.97                    | 42.11             | 40.31       | 49.63    | 41.01                 |       | 44.40  | 38.16 |  |      |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 508    | 227   | 281   | 56    | 101   | 97    | 107   | 84    | 63           | 55                    | 77              | 123                       | 63          | 183                 | 6             | 1                | 71            | 81                     | 124                      | 31                | 84          | 71       | 45                    | 1     | 148    | 360   |  |      |  |  |
|                     |       | 33.53  | 35.58 | 32.04 | 29.17 | 34.83 | 29.66 | 35.55 | 37.50 | 34.81        | 33.54                 | 29.62           | 33.51                     | 33.33       | 36.97               | 18.18         | 14.29            | 33.81         | 32.02                  | 40.52                    | 40.79             | 32.56       | 26.30    | 32.37                 | 33.33 | 28.08  | 36.44 |  |      |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 95     | 45    | 50    | 2     | 10    | 32    | 17    | 15    | 19           | 13                    | 17              | 14                        | 12          | 30                  | 9             |                  | 13            | 23                     | 20                       | 3                 | 3           | 17       | 15                    | 1     | 31     | 64    |  |      |  |  |
|                     |       | 6.27   | 7.05  | 5.70  | 1.04  | 3.45  | 9.79  | 5.65  | 6.70  | 10.50        | 7.93                  | 6.54            | 3.81                      | 6.35        | 6.06                | 27.27         |                  | 6.19          | 9.09                   | 6.54                     | 3.95              | 1.16        | 6.30     | 10.79                 | 33.33 | 5.88   | 6.48  |  |      |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 27     | 16    | 11    | 4     | 4     | 3     | 5     | 7     | 4            | 2                     | 3               | 6                         | 2           | 10                  | 4             |                  | 3             | 7                      | 3                        | 1                 | 5           | 3        | 5                     |       | 7      | 20    |  |      |  |  |
|                     |       | 1.78   | 2.51  | 1.25  | 2.08  | 1.38  | .92   | 1.66  | 3.13  | 2.21         | 1.22                  | 1.15            | 1.63                      | 1.06        | 2.02                | 12.12         |                  | 1.43          | 2.77                   | .98                      | 1.32              | 1.94        | 1.11     | 3.60                  |       | 1.33   | 2.02  |  |      |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 5      | 3     | 2     |       |       | 3     | 2     |       |              |                       | 2               | 2                         | 1           |                     |               |                  | 4             | 1                      |                          |                   |             |          |                       |       | 2      | 3     |  |      |  |  |
|                     |       | .33    | .47   | .23   |       |       | .92   | .66   |       |              |                       | .54             | 1.06                      | .20         |                     |               |                  | 1.58          | .33                    |                          |                   |             |          |                       |       | .38    | .30   |  |      |  |  |
| Mean score          |       | 3.66   | 3.58  | 3.72  | 3.89  | 3.71  | 3.68  | 3.63  | 3.57  | 3.49         | 3.65                  | 3.72            | 3.72                      | 3.65        | 3.64                | 2.97          | 4.14             | 3.69          | 3.58                   | 3.60                     | 3.59              | 3.83        | 3.74     | 3.47                  | 3.33  | 3.76   | 3.61  |  |      |  |  |
| Standard deviation  |       | .902   | .925  | .881  | .882  | .835  | .936  | .870  | .954  | .904         | .905                  | .879            | .859                      | .850        | .927                | 1.185         | .690             | .900          | .977                   | .876                     | .803              | .873        | .848     | .966                  | 1.528 | .884   | .907  |  |      |  |  |
| Standard error      |       | .023   | .037  | .030  | .064  | .049  | .052  | .050  | .064  | .067         | .071                  | .055            | .045                      | .062        | .042                | .206          | .261             | .062          | .062                   | .050                     | .092              | .054        | .052     | .082                  | .882  | .039   | .029  |  |      |  |  |
| \$122 Item.2.2.1.4  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                       |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                        |                          |                   |             |          |                       |       |        |       |  |      |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 249    | 81    | 168   | 53    | 53    | 53    | 45    | 29    | 16           | 24                    | 50              | 63                        | 24          | 84                  | 2             | 2                | 36            | 39                     | 40                       | 6                 | 67          | 44       | 16                    | 1     | 76     | 173   |  |      |  |  |
|                     |       | 16.44  | 12.70 | 19.16 | 27.60 | 18.28 | 16.21 | 14.95 | 12.95 | 8.84         | 14.63                 | 19.23           | 17.17                     | 12.70       | 16.97               | 6.06          | 28.57            | 17.14         | 15.42                  | 13.07                    | 7.89              | 25.97       | 16.30    | 11.51                 | 33.33 | 14.42  | 17.51 |  |      |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 665    | 293   | 372   | 72    | 133   | 146   | 131   | 105   | 78           | 69                    | 121             | 168                       | 88          | 202                 | 13            | 4                | 82            | 98                     | 138                      | 41                | 101         | 142      | 63                    |       | 256    | 409   |  |      |  |  |
|                     |       | 43.89  | 45.92 | 42.42 | 37.50 | 45.86 | 44.65 | 43.52 | 46.88 | 43.09        | 42.07                 | 46.54           | 45.78                     | 46.56       | 40.81               | 39.39         | 57.14            | 39.05         | 38.74                  | 45.10                    | 53.95             | 39.15       | 52.59    | 45.32                 |       | 48.58  | 41.40 |  |      |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 475    | 197   | 278   | 59    | 89    | 93    | 93    | 73    | 68           | 55                    | 70              | 119                       | 59          | 162                 | 9             | 1                | 76            | 86                     | 101                      | 22                | 80          | 62       | 46                    | 2     | 155    | 320   |  |      |  |  |
|                     |       | 31.35  | 30.88 | 31.70 | 30.73 | 30.69 | 28.44 | 30.90 | 32.59 | 37.57        | 33.54                 | 26.92           | 32.43                     | 31.22       | 32.73               | 27.27         | 14.29            | 36.19         | 33.99                  | 33.01                    | 28.95             | 31.01       | 22.96    | 33.09                 | 66.67 | 29.41  | 32.39 |  |      |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 104    | 51    | 53    | 7     | 11    | 30    | 27    | 13    | 16           | 15                    | 18              | 13                        | 14          | 37                  | 7             |                  | 13            | 23                     | 24                       | 6                 | 8           | 19       | 11                    |       | 33     | 71    |  |      |  |  |
|                     |       | 6.86   | 7.99  | 6.04  | 3.65  | 3.79  | 9.17  | 8.97  | 5.80  | 8.84         | 9.15                  | 6.92            | 3.54                      | 7.41        | 7.47                | 21.21         |                  | 6.19          | 9.09                   | 7.84                     | 7.89              | 3.10        | 7.04     | 7.91                  |       | 6.26   | 7.19  |  |      |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 17     | 11    | 6     | 1     | 2     | 4     | 3     | 4     | 3            | 1                     | 1               | 4                         | 2           | 7                   | 2             |                  | 3             | 5                      | 3                        |                   | 2           | 1        | 3                     |       | 5      | 12    |  |      |  |  |
|                     |       | 1.12   | 1.72  | .68   | .52   | .69   | 1.22  | 1.00  | 1.79  | 1.66         | .61                   | .38             | 1.09                      | 1.06        | 1.41                | 6.06          |                  | 1.43          | 1.98                   | .98                      |                   | .78         | .37      | 2.16                  |       | .95    | 1.21  |  |      |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 5      | 5     |       | 2     | 1     | 2     |       |       |              |                       | 2               | 2                         | 3           |                     |               |                  | 2             |                        | 1                        |                   |             | 2        |                       |       | 2      | 3     |  |      |  |  |
|                     |       | .33    | .78   |       | .69   | .31   | .66   |       |       |              |                       | 1.06            | .61                       |             |                     |               |                  | .79           |                        | 1.32                     |                   | .74         |          |                       |       | .38    | .30   |  |      |  |  |
| Mean score          |       | 3.68   | 3.60  | 3.73  | 3.88  | 3.78  | 3.66  | 3.63  | 3.63  | 3.49         | 3.61                  | 3.77            | 3.74                      | 3.63        | 3.65                | 3.18          | 4.14             | 3.64          | 3.57                   | 3.61                     | 3.63              | 3.86        | 3.78     | 3.56                  | 3.67  | 3.70   | 3.67  |  |      |  |  |
| Standard deviation  |       | .868   | .873  | .861  | .875  | .813  | .900  | .882  | .847  | .841         | .869                  | .851            | .820                      | .841        | .898                | 1.044         | .690             | .886          | .929                   | .846                     | .749              | .865        | .817     | .877                  | 1.155 | .828   | .889  |  |      |  |  |
| Standard error      |       | .022   | .035  | .029  | .063  | .048  | .050  | .051  | .057  | .062         | .068                  | .053            | .043                      | .061        | .040                | .182          | .261             | .061          | .059                   | .048                     | .087              | .054        | .050     | .074                  | .667  | .036   | .028  |  |      |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 4

PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL

Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION            |                 |                           |             |                    |                  |                  |               | OCCUPATION             |                    |                   |             |          |                       |       |        | AREA  |  |  |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|-----------------|---------------------------|-------------|--------------------|------------------|------------------|---------------|------------------------|--------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|-------|--------|-------|--|--|
|                     |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                    |                  |                  |               |                        |                    |                   |             |          |                       |       |        |       |  |  |
|                     |       | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHELOR'S DEG. | 6. MASTER'S DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM PANY EMPLOY YEE | 3. BUSI NESS OWNER | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE OTHER | 1. IN | 2. OUT |       |  |  |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164                  | 260             | 367                       | 189         | 495                | 33               | 7                | 210           | 253                    | 306                | 76                | 258         | 270      | 139                   | 3     | 527    | 988   |  |  |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                | 100.0           | 100.0                     | 100.0       | 100.0              | 100.0            | 100.0            | 100.0         | 100.0                  | 100.0              | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0                 | 100.0 | 100.0  | 100.0 |  |  |
| \$123 Item.2.2.1.5  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                    |                  |                  |               |                        |                    |                   |             |          |                       |       |        |       |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 186    | 64    | 122   | 43    | 33    | 37    | 29    | 28    | 16           | 24                   | 38              | 59                        | 16          | 45                 | 2                | 2                | 17            | 32                     | 34                 | 5                 | 48          | 32       | 18                    |       | 65     | 121   |  |  |
|                     |       | 12.28  | 10.03 | 13.91 | 22.40 | 11.38 | 11.31 | 9.63  | 12.50 | 8.84         | 14.63                | 14.62           | 16.08                     | 8.47        | 9.09               | 6.06             | 28.57            | 8.10          | 12.65                  | 11.11              | 6.58              | 18.60       | 11.85    | 12.95                 |       | 12.33  | 12.25 |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 589    | 252   | 337   | 71    | 129   | 126   | 119   | 76    | 68           | 57                   | 127             | 138                       | 64          | 196                | 3                | 4                | 78            | 87                     | 110                | 31                | 104         | 129      | 49                    | 1     | 217    | 372   |  |  |
|                     |       | 38.88  | 39.50 | 38.43 | 36.98 | 44.48 | 38.53 | 39.53 | 33.93 | 37.57        | 34.76                | 48.85           | 37.60                     | 33.86       | 39.60              | 9.09             | 57.14            | 37.14         | 34.39                  | 35.95              | 40.79             | 40.31       | 47.78    | 35.25                 | 33.33 | 41.18  | 37.65 |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 597    | 241   | 356   | 69    | 107   | 121   | 126   | 99    | 75           | 70                   | 80              | 141                       | 89          | 202                | 14               | 1                | 97            | 99                     | 131                | 36                | 90          | 86       | 57                    | 1     | 199    | 398   |  |  |
|                     |       | 39.41  | 37.77 | 40.59 | 35.94 | 36.90 | 37.00 | 41.86 | 44.20 | 41.44        | 42.68                | 30.77           | 38.42                     | 47.09       | 40.81              | 42.42            | 14.29            | 46.19         | 39.13                  | 42.81              | 47.37             | 34.88       | 31.85    | 41.01                 | 33.33 | 37.76  | 40.28 |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 101    | 52    | 49    | 9     | 18    | 30    | 14    | 14    | 16           | 11                   | 9               | 22                        | 15          | 35                 | 9                |                  | 11            | 23                     | 22                 | 3                 | 15          | 15       | 11                    | 1     | 39     | 62    |  |  |
|                     |       | 6.67   | 8.15  | 5.59  | 4.69  | 6.21  | 9.17  | 4.65  | 6.25  | 8.84         | 6.71                 | 3.46            | 5.99                      | 7.94        | 7.07               | 27.27            |                  | 5.24          | 9.09                   | 7.19               | 3.95              | 5.81        | 5.56     | 7.91                  | 33.33 | 7.40   | 6.28  |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 34     | 23    | 11    |       | 1     | 12    | 10    | 7     | 4            | 2                    | 4               | 7                         | 5           | 13                 | 3                |                  | 4             | 11                     | 9                  | 1                 |             | 6        | 3                     |       | 6      | 28    |  |  |
|                     |       | 2.24   | 3.61  | 1.25  |       | .34   | 3.67  | 3.32  | 3.13  | 2.21         | 1.22                 | 1.54            | 1.91                      | 2.65        | 2.63               | 9.09             |                  | 1.90          | 4.35                   | 2.94               | 1.32              |             | 2.22     | 2.16                  |       | 1.14   | 2.83  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 8      | 6     | 2     |       | 2     | 1     | 3     |       | 2            |                      | 2               |                           |             | 4                  | 2                |                  | 3             | 1                      |                    |                   | 1           | 2        | 1                     |       | 1      | 7     |  |  |
|                     |       | .53    | .94   | .23   |       | .69   | .31   | 1.00  |       | 1.10         |                      | .77             |                           |             | .81                | 6.06             |                  | 1.43          | .40                    |                    |                   | .39         | .74      | .72                   |       | .19    | .71   |  |  |
| Mean score          |       | 3.53   | 3.45  | 3.58  | 3.77  | 3.61  | 3.45  | 3.48  | 3.46  | 3.42         | 3.55                 | 3.72            | 3.60                      | 3.38        | 3.46               | 2.74             | 4.14             | 3.45          | 3.42                   | 3.45               | 3.47              | 3.72        | 3.62     | 3.49                  | 3.00  | 3.56   | 3.51  |  |  |
| Standard deviation  |       | .875   | .913  | .843  | .850  | .785  | .939  | .861  | .903  | .860         | .867                 | .813            | .893                      | .852        | .857               | .999             | .690             | .798          | .973                   | .890               | .739              | .833        | .851     | .898                  | 1.000 | .843   | .892  |  |  |
| Standard error      |       | .023   | .036  | .028  | .061  | .046  | .052  | .050  | .060  | .064         | .068                 | .051            | .047                      | .062        | .039               | .179             | .261             | .055          | .061                   | .051               | .085              | .052        | .052     | .076                  | .577  | .037   | .028  |  |  |
| \$124 Item.2.2.2.1  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                    |                  |                  |               |                        |                    |                   |             |          |                       |       |        |       |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 247    | 100   | 147   | 48    | 62    | 49    | 41    | 26    | 21           | 23                   | 46              | 63                        | 33          | 72                 | 6                | 4                | 29            | 38                     | 49                 | 21                | 61          | 36       | 12                    | 1     | 94     | 153   |  |  |
|                     |       | 16.30  | 15.67 | 16.76 | 25.00 | 21.38 | 14.98 | 13.62 | 11.61 | 11.60        | 14.02                | 17.69           | 17.17                     | 17.46       | 14.55              | 18.18            | 57.14            | 13.81         | 15.02                  | 16.01              | 27.63             | 23.64       | 13.33    | 8.63                  | 33.33 | 17.84  | 15.49 |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 493    | 203   | 290   | 64    | 105   | 114   | 98    | 67    | 45           | 49                   | 89              | 119                       | 58          | 172                | 4                | 2                | 79            | 76                     | 95                 | 13                | 81          | 113      | 35                    | 1     | 166    | 327   |  |  |
|                     |       | 32.54  | 31.82 | 33.07 | 33.33 | 36.21 | 34.86 | 32.56 | 29.91 | 24.86        | 29.88                | 34.23           | 32.43                     | 30.69       | 34.75              | 12.12            | 28.57            | 37.62         | 30.04                  | 31.05              | 17.11             | 31.40       | 41.85    | 25.18                 | 33.33 | 31.50  | 33.10 |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 468    | 192   | 276   | 58    | 87    | 91    | 97    | 82    | 53           | 51                   | 75              | 114                       | 62          | 160                | 6                |                  | 66            | 80                     | 86                 | 32                | 85          | 72       | 46                    | 1     | 166    | 302   |  |  |
|                     |       | 30.89  | 30.09 | 31.47 | 30.21 | 30.00 | 27.83 | 32.23 | 36.61 | 29.28        | 31.10                | 28.85           | 31.06                     | 32.80       | 32.32              | 18.18            |                  | 31.43         | 31.62                  | 28.10              | 42.11             | 32.95       | 26.67    | 33.09                 | 33.33 | 31.50  | 30.57 |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 150    | 61    | 89    | 13    | 21    | 40    | 29    | 22    | 25           | 17                   | 30              | 35                        | 13          | 47                 | 7                | 1                | 24            | 22                     | 37                 | 2                 | 19          | 25       | 21                    |       | 50     | 100   |  |  |
|                     |       | 9.90   | 9.56  | 10.15 | 6.77  | 7.24  | 12.23 | 9.63  | 9.82  | 13.81        | 10.37                | 11.54           | 9.54                      | 6.88        | 9.49               | 21.21            | 14.29            | 11.43         | 8.70                   | 12.09              | 2.63              | 7.36        | 9.26     | 15.11                 |       | 9.49   | 10.12 |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 68     | 35    | 33    | 7     | 6     | 8     | 17    | 19    | 11           | 6                    | 9               | 15                        | 17          | 15                 | 6                |                  | 8             | 18                     | 16                 | 7                 | 7           | 4        | 8                     |       | 25     | 43    |  |  |
|                     |       | 4.49   | 5.49  | 3.76  | 3.65  | 2.07  | 2.45  | 5.65  | 8.48  | 6.08         | 3.66                 | 3.46            | 4.09                      | 8.99        | 3.03               | 18.18            |                  | 3.81          | 7.11                   | 5.23               | 9.21              | 2.71        | 1.48     | 5.76                  |       | 4.74   | 4.35  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 89     | 47    | 42    | 2     | 9     | 25    | 19    | 8     | 26           | 18                   | 11              | 21                        | 6           | 29                 | 4                |                  | 4             | 19                     | 23                 | 1                 | 5           | 20       | 17                    |       | 26     | 63    |  |  |
|                     |       | 5.87   | 7.37  | 4.79  | 1.04  | 3.10  | 7.65  | 6.31  | 3.57  | 14.36        | 10.98                | 4.23            | 5.72                      | 3.17        | 5.86               | 12.12            |                  | 1.90          | 7.51                   | 7.52               | 1.32              | 1.94        | 7.41     | 12.23                 |       | 4.93   | 6.38  |  |  |
| Mean score          |       | 3.49   | 3.46  | 3.51  | 3.70  | 3.70  | 3.52  | 3.41  | 3.27  | 3.26         | 3.45                 | 3.53            | 3.52                      | 3.42        | 3.51               | 2.90             | 4.29             | 3.47          | 3.40                   | 3.44               | 3.52              | 3.67        | 3.61     | 3.18                  | 4.00  | 3.51   | 3.48  |  |  |
| Standard deviation  |       | 1.046  | 1.073 | 1.026 | 1.039 | .966  | 1.001 | 1.051 | 1.085 | 1.104        | 1.024                | 1.039           | 1.039                     | 1.145       | .978               | 1.448            | 1.113            | 1.001         | 1.104                  | 1.094              | 1.201             | 1.011       | .909     | 1.045                 | 1.000 | 1.061  | 1.038 |  |  |
| Standard error      |       | .028   | .044  | .036  | .075  | .058  | .058  | .063  | .074  | .089         | .085                 | .066            | .056                      | .085        | .045               | .269             | .421             | .070          | .072                   | .065               | .139              | .064        | .057     | .095                  | .577  | .047   | .034  |  |  |
| \$125 Item.2.2.2.2  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                    |                  |                  |               |                        |                    |                   |             |          |                       |       |        |       |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 250    | 81    | 169   | 56    | 61    | 49    | 41    | 26    | 17           | 36                   | 49              | 67                        | 32          | 61                 | 3                | 2                | 32            | 35                     | 49                 | 12                | 66          | 43       | 12                    | 1     | 88     | 162   |  |  |
|                     |       | 16.50  | 12.70 | 19.27 | 29.17 | 21.03 | 14.98 | 13.62 | 11.61 | 9.39         | 21.95                | 18.85           | 18.26                     | 16.93       | 12.32              | 9.09             | 28.57            | 15.24         | 13.83                  | 16.01              | 15.79             | 25.58       | 15.93    | 8.63                  | 33.33 | 16.70  | 16.40 |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 505    | 213   | 292   | 64    | 114   | 118   | 102   | 66    | 41           | 36                   | 81              | 128                       | 59          | 192                | 6                | 3                | 66            | 84                     | 100                | 21                | 98          | 103      | 32                    | 1     | 184    | 321   |  |  |
|                     |       | 33.33  | 33.39 | 33.30 | 33.33 | 39.31 | 36.09 | 33.89 | 29.46 | 22.65        | 21.95                | 31.15           | 34.88                     | 31.22       | 38.79              | 18.18            | 42.86            | 31.43         | 33.20                  | 32.68              | 27.63             | 37.98       | 38.15    | 23.02                 | 33.33 | 34.91  | 32.49 |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 430    | 184   | 246   | 42    | 77    | 87    | 92    | 75    | 57           | 53                   | 77              | 94                        | 52          | 149                | 4                | 1                | 73            | 76                     | 83                 | 26                | 59          | 70       | 42                    | 1     | 160    | 270   |  |  |
|                     |       | 28.38  | 28.84 | 28.05 | 21.88 | 26.55 | 26.61 | 30.56 | 33.48 | 31.49        | 32.32                | 29.62           | 25.61                     | 27.51       | 30.10              | 12.12            | 14.29            | 34.76         | 30.04                  | 27.12              | 34.21             | 22.87       | 25.93    | 30.22                 | 33.33 | 30.36  | 27.33 |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 162    | 74    | 88    | 15    | 22    | 37    | 31    | 28    | 29           | 15                   | 28              | 42                        | 28          | 39                 | 9                | 1                | 24            | 22                     | 36                 | 12                | 17          | 27       | 24                    |       | 49     | 113   |  |  |
|                     |       | 10.69  | 11.60 | 10.03 | 7.81  | 7.59  | 11.31 | 10.30 | 12.50 | 16.02        | 9.15                 | 10.77           | 11.44                     | 14.81       | 7.88               | 27.27            | 14.29            | 11.43         | 8.70                   | 11.76              | 15.79             | 6.59        | 10.00    | 17.27                 |       | 9.30   | 11.44 |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 68     | 35    | 33    | 7     | 6     | 12    | 13    | 19    | 11           | 6                    | 11              | 13                        | 12          | 20                 | 6                |                  | 9             | 18                     | 12                 | 5                 | 6           | 8        | 10                    |       | 20     | 48    |  |  |
|                     |       | 4.49   | 5.49  | 3.76  | 3.65  | 2.07  | 3.67  | 4.32  | 8.48  | 6.08         | 3.66                 | 4.23            | 3.54                      | 6.35        | 4.04               | 18.18            |                  | 4.29          | 7.11                   | 3.92               | 6.58              | 2.33        | 2.96     | 7.19                  |       | 3.80   | 4.86  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 100    | 51    | 49    | 8     | 10    | 24    | 22    | 10    | 26           | 18                   | 14              | 23                        | 6           | 34                 | 5                |                  | 6             | 18                     | 26                 |                   | 12          | 19       | 19                    |       | 26     | 74    |  |  |
|                     |       | 6.60   | 7.99  | 5.59  | 4.17  | 3.45  | 7.34  | 7.31  | 4.46  | 14.36        | 10.98                | 5.38            | 6.27                      | 3.17        | 6.87               | 15.15            |                  | 2.86          | 7.11                   | 8.50               |                   | 4.65        | 7.04     | 13.67                 |       | 4.93   | 7.49  |  |  |
| Mean score          |       | 3.50   | 3.39  | 3.57  | 3.80  | 3.72  | 3.51  | 3.46  | 3.24  | 3.15         | 3.55                 | 3.52            | 3.56                      | 3.39        | 3.51               | 2.68             | 3.86             | 3.43          | 3.41                   | 3.49               | 3.30              | 3.82        | 3.58     | 3.10                  | 4.00  | 3.54   | 3.48  |  |  |
| Standard deviation  |       | 1.059  | 1.061 | 1.051 | 1.080 | .962  | 1.029 | 1.023 | 1.108 | 1.076        | 1.096                | 1.072           | 1.053                     | 1.137       | .973               | 1.335            | 1.069            | 1.032         | 1.092                  | 1.057              | 1.120             | .987        | .998     | 1.095                 | 1.000 | 1.018  | 1.081 |  |  |
| Standard error      |       | .028   | .044  | .037  | .080  | .057  | .059  | .061  | .076  | .086         | .091                 | .068            | .057                      | .084        | .045               | .252             | .404             | .072          | .071                   | .063               | .128              | .063        | .063     | .100                  | .577  | .045   | .031  |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 5  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION            |                        |                     |             |                     |               |                  |               | OCCUPATION       |                     |                   |             |          |                       |       |       | AREA  |  |  |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|------------------------|---------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|-------|-------|-------|--|--|
|                     |       | FE     |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                        |                     |             |                     |               |                  |               |                  |                     |                   |             |          |                       |       |       |       |  |  |
|                     |       | Total  | MALE  | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE /VOCAL SCHOL | 3. HIGH SCHOL TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM EMPLO YEE | 3. BUSI OWNER TRADE | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI FIRE OTHER | 1. IN | OUT   |       |  |  |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164                  | 260                    | 367                 | 189         | 495                 | 33            | 7                | 210           | 253              | 306                 | 76                | 258         | 270      | 139                   | 3     | 527   | 988   |  |  |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                | 100.0                  | 100.0               | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0            | 100.0               | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0                 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |  |  |
| \$126 Item.2.2.2.3  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                        |                     |             |                     |               |                  |               |                  |                     |                   |             |          |                       |       |       |       |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 273    | 113   | 160   | 54    | 65    | 54    | 47    | 39    | 14           | 33                   | 55                     | 71                  | 33          | 72                  | 4             | 5                | 25            | 43               | 52                  | 12                | 68          | 62       | 10                    | 1     | 104   | 169   |  |  |
|                     |       | 18.02  | 17.71 | 18.24 | 28.13 | 22.41 | 16.51 | 15.61 | 17.41 | 7.73         | 20.12                | 21.15                  | 19.35               | 17.46       | 14.55               | 12.12         | 71.43            | 11.90         | 17.00            | 16.99               | 15.79             | 26.36       | 22.96    | 7.19                  | 33.33 | 19.73 | 17.11 |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 584    | 241   | 343   | 75    | 120   | 129   | 105   | 84    | 71           | 57                   | 99                     | 138                 | 72          | 211                 | 6             | 1                | 97            | 85               | 110                 | 28                | 98          | 108      | 57                    | 1     | 210   | 374   |  |  |
|                     |       | 38.55  | 37.77 | 39.11 | 39.06 | 41.38 | 39.45 | 34.88 | 37.50 | 39.23        | 34.76                | 38.08                  | 37.60               | 38.10       | 42.63               | 18.18         | 14.29            | 46.19         | 33.60            | 35.95               | 36.84             | 37.98       | 40.00    | 41.01                 | 33.33 | 39.85 | 37.85 |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 403    | 159   | 244   | 40    | 78    | 80    | 96    | 58    | 51           | 41                   | 70                     | 102                 | 49          | 135                 | 5             | 1                | 59            | 79               | 75                  | 20                | 63          | 64       | 42                    | 1     | 139   | 264   |  |  |
|                     |       | 26.60  | 24.92 | 27.82 | 20.83 | 26.90 | 24.46 | 31.89 | 25.89 | 28.18        | 25.00                | 26.92                  | 27.79               | 25.93       | 27.27               | 15.15         | 14.29            | 28.10         | 31.23            | 24.51               | 26.32             | 24.42       | 23.70    | 30.22                 | 33.33 | 26.38 | 26.72 |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 153    | 75    | 78    | 15    | 20    | 42    | 30    | 27    | 19           | 14                   | 17                     | 37                  | 25          | 46                  | 14            |                  | 24            | 29               | 38                  | 9                 | 20          | 20       | 13                    |       | 47    | 106   |  |  |
|                     |       | 10.10  | 11.76 | 8.89  | 7.81  | 6.90  | 12.84 | 9.97  | 12.05 | 10.50        | 8.54                 | 6.54                   | 10.08               | 13.23       | 9.29                | 42.42         |                  | 11.43         | 11.46            | 12.42               | 11.84             | 7.75        | 7.41     | 9.35                  |       | 8.92  | 10.73 |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 83     | 38    | 45    | 8     | 3     | 19    | 19    | 15    | 19           | 15                   | 17                     | 18                  | 8           | 22                  | 3             |                  | 4             | 15               | 26                  | 7                 | 7           | 10       | 14                    |       | 23    | 60    |  |  |
|                     |       | 5.48   | 5.96  | 5.13  | 4.17  | 1.03  | 5.81  | 6.31  | 6.70  | 10.50        | 9.15                 | 6.54                   | 4.90                | 4.23        | 4.44                | 9.09          |                  | 1.90          | 5.93             | 8.50                | 9.21              | 2.71        | 3.70     | 10.07                 |       | 4.36  | 6.07  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 19     | 12    | 7     | 4     | 3     | 4     | 1     | 7     | 4            | 4                    | 2                      | 1                   | 2           | 9                   | 1             |                  | 1             | 2                | 5                   |                   | 2           | 6        | 3                     |       | 4     | 15    |  |  |
|                     |       | 1.25   | 1.88  | .80   | 1.38  | .92   | 1.33  | .45   | 3.87  | 2.44         | .77                  | .27                    | 1.06                | 1.82        | 3.03                |               |                  | .48           | .79              | 1.63                |                   | .78         | 2.22     | 2.16                  |       | .76   | 1.52  |  |  |
| Mean score          |       | 3.54   | 3.50  | 3.57  | 3.79  | 3.78  | 3.48  | 3.44  | 3.47  | 3.24         | 3.49                 | 3.61                   | 3.57                | 3.52        | 3.55                | 2.81          | 4.57             | 3.55          | 3.45             | 3.41                | 3.38              | 3.78        | 3.73     | 3.26                  | 4.00  | 3.62  | 3.50  |  |  |
| Standard deviation  |       | 1.073  | 1.103 | 1.051 | 1.068 | .911  | 1.094 | 1.074 | 1.118 | 1.107        | 1.187                | 1.093                  | 1.065               | 1.064       | 1.004               | 1.230         | .787             | .914          | 1.088            | 1.168               | 1.166             | 1.013       | 1.025    | 1.077                 | 1.000 | 1.039 | 1.089 |  |  |
| Standard error      |       | .028   | .044  | .036  | .077  | .054  | .061  | .062  | .075  | .084         | .094                 | .068                   | .056                | .078        | .046                | .217          | .297             | .063          | .069             | .067                | .134              | .063        | .063     | .092                  | .577  | .045  | .035  |  |  |
| \$127 Item.2.2.3    |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                        |                     |             |                     |               |                  |               |                  |                     |                   |             |          |                       |       |       |       |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 212    | 83    | 129   | 50    | 44    | 44    | 36    | 22    | 16           | 20                   | 45                     | 52                  | 24          | 64                  | 3             | 4                | 32            | 29               | 34                  | 12                | 59          | 34       | 12                    |       | 79    | 133   |  |  |
|                     |       | 13.99  | 13.01 | 14.71 | 26.04 | 15.17 | 13.46 | 11.96 | 9.82  | 8.84         | 12.20                | 17.31                  | 14.17               | 12.70       | 12.93               | 9.09          | 57.14            | 15.24         | 11.46            | 11.11               | 15.79             | 22.87       | 12.59    | 8.63                  |       | 14.99 | 13.46 |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 633    | 268   | 365   | 86    | 136   | 135   | 116   | 93    | 67           | 78                   | 104                    | 155                 | 78          | 210                 | 7             | 1                | 85            | 91               | 120                 | 32                | 121         | 133      | 48                    | 3     | 232   | 401   |  |  |
|                     |       | 41.78  | 42.01 | 41.62 | 44.79 | 46.90 | 41.28 | 38.54 | 41.52 | 37.02        | 47.56                | 40.00                  | 42.23               | 41.27       | 42.42               | 21.21         | 14.29            | 40.48         | 35.97            | 39.22               | 42.11             | 46.90       | 49.26    | 34.53                 | 100.0 | 44.02 | 40.59 |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 495    | 200   | 295   | 43    | 93    | 96    | 120   | 80    | 63           | 47                   | 96                     | 120                 | 64          | 160                 | 7             | 1                | 71            | 95               | 113                 | 22                | 64          | 77       | 53                    |       | 160   | 335   |  |  |
|                     |       | 32.67  | 31.35 | 33.64 | 22.40 | 32.07 | 29.36 | 39.87 | 35.71 | 34.81        | 28.66                | 36.92                  | 32.70               | 33.86       | 32.32               | 21.21         | 14.29            | 33.81         | 37.55            | 36.93               | 28.95             | 24.81       | 28.52    | 38.13                 |       | 30.36 | 33.91 |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 131    | 61    | 70    | 13    | 14    | 42    | 22    | 19    | 21           | 9                    | 10                     | 30                  | 20          | 49                  | 12            | 1                | 19            | 28               | 23                  | 7                 | 14          | 21       | 19                    |       | 46    | 85    |  |  |
|                     |       | 8.65   | 9.56  | 7.98  | 6.77  | 4.83  | 12.84 | 7.31  | 8.48  | 11.60        | 5.49                 | 3.85                   | 8.17                | 10.58       | 9.90                | 36.36         | 14.29            | 9.05          | 11.07            | 7.52                | 9.21              | 5.43        | 7.78     | 13.67                 |       | 8.73  | 8.60  |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 38     | 23    | 15    |       | 3     | 9     | 7     | 9     | 10           | 9                    | 4                      | 7                   | 3           | 11                  | 4             |                  | 2             | 10               | 14                  | 2                 |             | 4        | 6                     |       | 9     | 29    |  |  |
|                     |       | 2.51   | 3.61  | 1.71  | 1.03  | 2.75  | 2.33  | 4.02  | 5.52  | 5.49         | 1.54                 | 1.91                   | 1.59                | 2.22        | 12.12               |               |                  | .95           | 3.95             | 4.58                | 2.63              |             | 1.48     | 4.32                  |       | 1.71  | 2.94  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 6      | 3     | 3     |       | 1     |       | 1     | 4     | 1            | 4                    | 1                      | 3                   |             | 1                   |               |                  | 1             |                  | 2                   | 1                 |             | 1        | 1                     |       | 1     | 5     |  |  |
|                     |       | .40    | .47   | .34   |       | .31   |       | .45   | 2.21  |              | .61                  | .38                    | .82                 |             | .20                 |               |                  | .48           |                  | .65                 | 1.32              |             | .37      | .72                   |       | .19   | .51   |  |  |
| Mean score          |       | 3.56   | 3.51  | 3.60  | 3.90  | 3.70  | 3.50  | 3.50  | 3.45  | 3.33         | 3.56                 | 3.68                   | 3.59                | 3.53        | 3.54                | 2.79          | 4.14             | 3.60          | 3.40             | 3.45                | 3.60              | 3.87        | 3.64     | 3.30                  | 4.00  | 3.62  | 3.53  |  |  |
| Standard deviation  |       | .923   | .960  | .894  | .866  | .820  | .973  | .882  | .928  | .991         | .969                 | .859                   | .900                | .902        | .917                | 1.193         | 1.215            | .888          | .965             | .950                | .959              | .825        | .855     | .962                  |       | .903  | .933  |  |  |
| Standard error      |       | .024   | .038  | .030  | .062  | .048  | .054  | .051  | .062  | .075         | .076                 | .053                   | .047                | .066        | .041                | .208          | .459             | .061          | .061             | .054                | .111              | .051        | .052     | .082                  |       | .039  | .030  |  |  |
| \$128 Item.2.3.1.1  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                        |                     |             |                     |               |                  |               |                  |                     |                   |             |          |                       |       |       |       |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 229    | 98    | 131   | 46    | 46    | 49    | 37    | 35    | 16           | 27                   | 47                     | 53                  | 27          | 68                  | 4             | 3                | 30            | 26               | 46                  | 14                | 56          | 46       | 11                    |       | 86    | 143   |  |  |
|                     |       | 15.12  | 15.36 | 14.94 | 23.96 | 15.86 | 14.98 | 12.29 | 15.63 | 8.84         | 16.46                | 18.08                  | 14.44               | 14.29       | 13.74               | 12.12         | 42.86            | 14.29         | 10.28            | 15.03               | 18.42             | 21.71       | 17.04    | 7.91                  |       | 16.32 | 14.47 |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 531    | 215   | 316   | 68    | 138   | 111   | 85    | 67    | 62           | 58                   | 94                     | 119                 | 66          | 186                 | 5             | 3                | 79            | 85               | 97                  | 26                | 102         | 90       | 51                    | 1     | 192   | 339   |  |  |
|                     |       | 35.05  | 33.70 | 36.03 | 35.42 | 47.59 | 33.94 | 28.24 | 29.91 | 34.25        | 35.37                | 36.15                  | 32.43               | 34.92       | 37.58               | 15.15         | 42.86            | 37.62         | 33.60            | 31.70               | 34.21             | 39.53       | 33.33    | 36.69                 | 33.33 | 36.43 | 34.31 |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 537    | 233   | 304   | 68    | 89    | 108   | 123   | 80    | 69           | 55                   | 83                     | 152                 | 61          | 173                 | 12            | 1                | 70            | 98               | 103                 | 31                | 90          | 92       | 51                    | 2     | 190   | 347   |  |  |
|                     |       | 35.45  | 36.52 | 34.66 | 35.42 | 30.69 | 33.03 | 40.86 | 35.71 | 38.12        | 33.54                | 31.92                  | 41.42               | 32.28       | 34.95               | 36.36         | 14.29            | 33.33         | 38.74            | 33.66               | 40.79             | 34.88       | 34.07    | 36.69                 | 66.67 | 36.05 | 35.12 |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 169    | 67    | 102   | 9     | 14    | 43    | 45    | 32    | 26           | 17                   | 32                     | 33                  | 28          | 50                  | 9             |                  | 23            | 35               | 44                  | 4                 | 8           | 31       | 24                    |       | 44    | 125   |  |  |
|                     |       | 11.16  | 10.50 | 11.63 | 4.69  | 4.83  | 13.15 | 14.95 | 14.29 | 14.36        | 10.37                | 12.31                  | 8.99                | 14.81       | 10.10               | 27.27         |                  | 10.95         | 13.83            | 14.38               | 5.26              | 3.10        | 11.48    | 17.27                 |       | 8.35  | 12.65 |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 41     | 21    | 20    | 1     | 3     | 14    | 8     | 9     | 6            | 6                    | 3                      | 8                   | 6           | 15                  | 3             |                  | 6             | 9                | 13                  |                   | 2           | 10       | 1                     |       | 14    | 27    |  |  |
|                     |       | 2.71   | 3.29  | 2.28  | .52   | 1.03  | 4.28  | 2.66  | 4.02  | 3.31         | 3.66                 | 1.15                   | 2.18                | 3.17        | 3.03                | 9.09          |                  | 2.86          | 3.56             | 4.25                |                   | .78         | 3.70     | .72                   |       | 2.66  | 2.73  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 8      | 4     | 4     |       | 2     | 3     | 1     | 2     | 1            | 2                    | 1                      | 2                   | 1           | 3                   |               |                  | 2             |                  | 3                   | 1                 |             | 1        | 1                     |       | 1     | 7     |  |  |
|                     |       | .53    | .63   | .46   |       | .61   | 1.00  | .45   | 1.10  |              | .61                  | .38                    | .54                 | .53         | .61                 |               |                  | .95           |                  | .98                 | 1.32              |             | .37      | .72                   |       | .19   | .71   |  |  |
| Mean score          |       | 3.49   | 3.48  | 3.50  | 3.78  | 3.72  | 3.42  | 3.33  | 3.39  | 3.31         | 3.51                 | 3.58                   | 3.48                | 3.43        | 3.49                | 2.94          | 4.29             | 3.50          | 3.33             | 3.39                | 3.67              | 3.78        | 3.49     | 3.34                  | 3.33  | 3.56  | 3.45  |  |  |
| Standard deviation  |       | .971   | .985  | .960  | .884  | .823  | 1.035 | .967  | 1.042 | .944         | 1.008                | .963                   | .925                | 1.013       | .956                | 1.144         | .756             | .968          | .960             | 1.046               | .844              | .846        | 1.024    | .884                  | .577  | .950  | .980  |  |  |
| Standard error      |       | .025   | .039  | .033  | .064  | .048  | .057  | .056  | .070  | .071         | .079                 | .060                   | .048                | .074        | .043                | .199          | .286             | .067          | .060             | .060                | .097              | .053        | .062     | .075                  | .333  | .041  | .031  |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 6  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION            |                 |                           |             |                     |               |                  |               | OCCUPATION            |                             |                   |                |               |       |        |       | AREA  |      |  |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|-----------------|---------------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|-----------------------|-----------------------------|-------------------|----------------|---------------|-------|--------|-------|-------|------|--|
|                     |       | FE     |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                       |                             |                   |                |               |       |        |       |       |      |  |
|                     |       | Total  | MALE  | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM PANY EMPLO YEE | 3. BUSI NESS OWNER FIS HERY | 4. AGRI. STU DENT | 5. H.W. RI HED | 7. TIRE OTHER | 1. IN | 2. OUT |       |       |      |  |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164                  | 260             | 367                       | 189         | 495                 | 33            | 7                | 210           | 253                   | 306                         | 76                | 258            | 270           | 139   | 3      | 527   | 988   |      |  |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                | 100.0           | 100.0                     | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0                 | 100.0                       | 100.0             | 100.0          | 100.0         | 100.0 | 100.0  | 100.0 | 100.0 |      |  |
| \$129 Item.2.3.1.2  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                       |                             |                   |                |               |       |        |       |       |      |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 238    | 87    | 151   | 48    | 48    | 51    | 43    | 31    | 17           | 27                   | 41              | 57                        | 33          | 76                  | 1             | 3                | 34            | 33                    | 46                          | 6                 | 65             | 38            | 16    |        | 87    | 151   |      |  |
|                     |       | 15.71  | 13.64 | 17.22 | 25.00 | 16.55 | 15.60 | 14.29 | 13.84 | 9.39         | 16.46                | 15.77           | 15.53                     | 17.46       | 15.35               | 3.03          | 42.86            | 16.19         | 13.04                 | 15.03                       | 7.89              | 25.19          | 14.07         | 11.51 |        | 16.51 | 15.28 |      |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 463    | 211   | 252   | 55    | 100   | 93    | 97    | 64    | 54           | 62                   | 99              | 97                        | 50          | 144                 | 8             | 3                | 62            | 78                    | 83                          | 28                | 71             | 101           | 40    |        | 178   | 285   |      |  |
|                     |       | 30.56  | 33.07 | 28.73 | 28.65 | 34.48 | 28.44 | 32.23 | 28.57 | 29.83        | 37.80                | 38.08           | 26.43                     | 26.46       | 29.09               | 24.24         | 42.86            | 29.52         | 30.83                 | 27.12                       | 36.84             | 27.52          | 37.41         | 28.78 |        | 33.78 | 28.85 |      |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 582    | 234   | 348   | 66    | 124   | 126   | 115   | 78    | 73           | 46                   | 87              | 160                       | 81          | 200                 | 7             | 1                | 79            | 97                    | 119                         | 31                | 98             | 95            | 60    | 3      | 191   | 391   |      |  |
|                     |       | 38.42  | 36.68 | 39.68 | 34.38 | 42.76 | 38.53 | 38.21 | 34.82 | 40.33        | 28.05                | 33.46           | 43.60                     | 42.86       | 40.40               | 21.21         | 14.29            | 37.62         | 38.34                 | 38.89                       | 40.79             | 37.98          | 35.19         | 43.17 | 100.0  | 36.24 | 39.57 |      |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 186    | 84    | 102   | 22    | 16    | 45    | 35    | 41    | 27           | 21                   | 31              | 49                        | 16          | 56                  | 13            |                  | 28            | 39                    | 42                          | 6                 | 23             | 29            | 19    |        | 56    | 130   |      |  |
|                     |       | 12.28  | 13.17 | 11.63 | 11.46 | 5.52  | 13.76 | 11.63 | 18.30 | 14.92        | 12.80                | 11.92           | 13.35                     | 8.47        | 11.31               | 39.39         |                  | 13.33         | 15.42                 | 13.73                       | 7.89              | 8.91           | 10.74         | 13.67 |        | 10.63 | 13.16 |      |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 38     | 16    | 22    | 1     |       | 12    | 9     | 9     | 7            | 8                    | 1               | 3                         | 8           | 14                  | 4             |                  | 6             | 6                     | 15                          | 4                 | 1              | 4             | 2     |        | 12    | 26    |      |  |
|                     |       | 2.51   | 2.51  | 2.51  | .52   |       | 3.67  | 2.99  | 4.02  | 3.87         | 4.88                 | .38             | .82                       | 4.23        | 2.83                | 12.12         |                  | 2.86          | 2.37                  | 4.90                        | 5.26              | .39            | 1.48          | 1.44  |        | 2.28  | 2.63  |      |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 8      | 6     | 2     |       | 2     |       | 2     | 1     | 3            |                      | 1               | 1                         | 1           | 1                   |               |                  | 1             |                       | 1                           | 1                 |                | 3             | 2     |        | 3     | 5     |      |  |
|                     |       | .53    | .94   | .23   |       | .69   |       | .66   | .45   | 1.66         |                      | .38             | .27                       | .53         | 1.01                |               |                  | .48           |                       | .33                         | 1.32              |                | 1.11          | 1.44  |        | .57   | .51   |      |  |
| Mean score          |       | 3.45   | 3.43  | 3.47  | 3.66  | 3.63  | 3.39  | 3.43  | 3.30  | 3.26         | 3.48                 | 3.57            | 3.43                      | 3.45        | 3.43                | 2.67          | 4.29             | 3.43          | 3.37                  | 3.34                        | 3.35              | 3.68           | 3.52          | 3.36  | 3.00   | 3.52  | 3.41  |      |  |
| Standard deviation  |       | .981   | .969  | .990  | .995  | .825  | 1.023 | .975  | 1.050 | .964         | 1.065                | .910            | .936                      | 1.015       | .979                | 1.080         | .756             | 1.008         | .973                  | 1.049                       | .937              | .962           | .919          | .913  |        | .967  | .987  |      |  |
| Standard error      |       | .025   | .039  | .033  | .072  | .049  | .057  | .056  | .070  | .072         | .083                 | .057            | .049                      | .074        | .044                | .188          | .286             | .070          | .061                  | .060                        | .108              | .060           | .056          | .078  |        | .042  | .031  |      |  |
| \$130 Item.2.3.2.1  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                       |                             |                   |                |               |       |        |       |       |      |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 174    | 84    | 90    | 29    | 35    | 42    | 28    | 23    | 17           | 23                   | 32              | 43                        | 11          | 58                  | 3             | 4                | 27            | 27                    | 30                          | 8                 | 35             | 36            | 11    |        | 60    | 114   |      |  |
|                     |       | 11.49  | 13.17 | 10.26 | 15.10 | 12.07 | 12.84 | 9.30  | 10.27 | 9.39         | 14.02                | 12.31           | 11.72                     | 5.82        | 11.72               | 9.09          | 57.14            | 12.86         | 10.67                 | 9.80                        | 10.53             | 13.57          | 13.33         | 7.91  |        | 11.39 | 11.54 |      |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 508    | 212   | 296   | 82    | 104   | 99    | 87    | 77    | 59           | 59                   | 98              | 118                       | 64          | 162                 | 4             | 3                | 72            | 62                    | 94                          | 26                | 109            | 107           | 37    | 1      | 202   | 306   |      |  |
|                     |       | 33.53  | 33.23 | 33.75 | 42.71 | 35.86 | 30.28 | 28.90 | 34.38 | 32.60        | 35.98                | 37.69           | 32.15                     | 33.86       | 32.73               | 12.12         | 42.86            | 34.29         | 24.51                 | 30.72                       | 34.21             | 42.25          | 39.63         | 26.62 | 33.33  | 38.33 | 30.97 |      |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 607    | 234   | 373   | 67    | 126   | 124   | 138   | 86    | 66           | 57                   | 102             | 152                       | 84          | 201                 | 11            |                  | 82            | 118                   | 119                         | 31                | 97             | 94            | 64    | 2      | 205   | 402   |      |  |
|                     |       | 40.07  | 36.68 | 42.53 | 34.90 | 43.45 | 37.92 | 45.85 | 38.39 | 36.46        | 34.76                | 39.23           | 41.42                     | 44.44       | 40.61               | 33.33         |                  | 39.05         | 46.64                 | 38.89                       | 40.79             | 37.60          | 34.81         | 46.04 | 66.67  | 38.90 | 40.69 |      |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 183    | 78    | 105   | 13    | 23    | 46    | 36    | 32    | 33           | 22                   | 27              | 47                        | 21          | 55                  | 11            |                  | 18            | 38                    | 49                          | 7                 | 16             | 30            | 25    |        | 44    | 139   |      |  |
|                     |       | 12.08  | 12.23 | 11.97 | 6.77  | 7.93  | 14.07 | 11.96 | 14.29 | 18.23        | 13.41                | 10.38           | 12.81                     | 11.11       | 11.11               | 33.33         |                  | 8.57          | 15.02                 | 16.01                       | 9.21              | 6.20           | 11.11         | 17.99 |        | 8.35  | 14.07 |      |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 32     | 22    | 10    | 1     | 1     | 13    | 9     | 5     | 3            | 3                    | 1               | 4                         | 6           | 14                  | 4             |                  | 10            | 4                     | 12                          | 3                 | 1              | 2             |       |        | 13    | 19    |      |  |
|                     |       | 2.11   | 3.45  | 1.14  | .52   | .34   | 3.98  | 2.99  | 2.23  | 1.66         | 1.83                 | .38             | 1.09                      | 3.17        | 2.83                | 12.12         |                  | 4.76          | 1.58                  | 3.92                        | 3.95              | .39            | .74           |       |        | 2.47  | 1.92  |      |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 11     | 8     | 3     |       | 1     | 3     | 3     | 1     | 3            |                      |                 | 3                         | 3           | 5                   |               |                  | 1             | 4                     | 2                           | 1                 |                | 1             | 2     |        | 3     | 8     |      |  |
|                     |       | .73    | 1.25  | .34   |       | .34   | .92   | 1.00  | .45   | 1.66         |                      |                 | .82                       | 1.59        | 1.01                |               |                  | .48           | 1.58                  | .65                         | 1.32              |                | .37           | 1.44  |        | .57   | .81   |      |  |
| Mean score          |       | 3.40   | 3.41  | 3.40  | 3.65  | 3.52  | 3.34  | 3.30  | 3.36  | 3.30         | 3.47                 | 3.51            | 3.41                      | 3.28        | 3.40                | 2.73          | 4.57             | 3.42          | 3.28                  | 3.27                        | 3.39              | 3.62           | 3.54          | 3.25  | 3.33   | 3.48  | 3.36  |      |  |
| Standard deviation  |       | .919   | .983  | .870  | .836  | .821  | 1.006 | .907  | .929  | .938         | .956                 | .854            | .897                      | .863        | .935                | 1.126         | .535             | .983          | .908                  | .977                        | .943              | .810           | .887          | .847  | .577   | .893  | .930  |      |  |
| Standard error      |       | .024   | .039  | .029  | .060  | .048  | .056  | .053  | .062  | .070         | .075                 | .053            | .047                      | .063        | .042                | .196          | .202             | .068          | .058                  | .056                        | .109              | .050           | .054          | .072  | .333   | .039  | .030  |      |  |
| \$131 Item.2.3.2.2  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                       |                             |                   |                |               |       |        |       |       |      |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 175    | 82    | 93    | 30    | 40    | 24    | 44    | 20    | 17           | 19                   | 34              | 53                        | 15          | 51                  | 2             | 1                | 24            | 29                    | 32                          | 9                 | 40             | 30            | 11    |        | 56    | 119   |      |  |
|                     |       | 11.55  | 12.85 | 10.60 | 15.63 | 13.79 | 7.34  | 14.62 | 8.93  | 9.39         | 11.59                | 13.08           | 14.44                     | 7.94        | 10.30               | 6.06          | 14.29            | 11.43         | 11.46                 | 10.46                       | 11.84             | 15.50          | 11.11         | 7.91  |        | 10.63 | 12.04 |      |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 504    | 211   | 293   | 76    | 99    | 120   | 91    | 64    | 54           | 59                   | 90              | 110                       | 74          | 164                 | 3             | 4                | 70            | 66                    | 103                         | 26                | 97             | 108           | 32    | 2      | 207   | 297   |      |  |
|                     |       | 33.27  | 33.07 | 33.41 | 39.58 | 34.14 | 36.70 | 30.23 | 28.57 | 29.83        | 35.98                | 34.62           | 29.97                     | 39.15       | 33.13               | 9.09          | 57.14            | 33.33         | 26.09                 | 33.66                       | 34.21             | 37.60          | 40.00         | 23.02 | 66.67  | 39.28 | 30.06 |      |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 582    | 224   | 358   | 69    | 116   | 123   | 114   | 87    | 73           | 62                   | 99              | 148                       | 71          | 191                 | 9             | 2                | 83            | 100                   | 111                         | 26                | 100            | 95            | 66    | 1      | 185   | 397   |      |  |
|                     |       | 38.42  | 35.11 | 40.82 | 35.94 | 40.00 | 37.61 | 37.87 | 38.84 | 40.33        | 37.80                | 38.08           | 40.33                     | 37.57       | 38.59               | 27.27         | 28.57            | 39.52         | 39.53                 | 36.27                       | 34.21             | 38.76          | 35.19         | 47.48 | 33.33  | 35.10 | 40.18 |      |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 204    | 88    | 116   | 16    | 32    | 44    | 41    | 41    | 30           | 20                   | 35              | 45                        | 20          | 72                  | 12            |                  | 25            | 46                    | 43                          | 11                | 20             | 32            | 27    |        | 60    | 144   |      |  |
|                     |       | 13.47  | 13.79 | 13.23 | 8.33  | 11.03 | 13.46 | 13.62 | 18.30 | 16.57        | 12.20                | 13.46           | 12.26                     | 10.58       | 14.55               | 36.36         |                  | 11.90         | 18.18                 | 14.05                       | 14.47             | 7.75           | 11.85         | 19.42 |        | 11.39 | 14.57 |      |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 36     | 23    | 13    |       | 3     | 10    | 8     | 11    | 4            | 4                    | 2               | 7                         | 6           | 10                  | 7             |                  | 6             | 7                     | 16                          | 3                 |                | 3             | 1     |        | 16    | 20    |      |  |
|                     |       | 2.38   | 3.61  | 1.48  |       | 1.03  | 3.06  | 2.66  | 4.91  | 2.21         | 2.44                 | .77             | 1.91                      | 3.17        | 2.02                | 21.21         |                  | 2.86          | 2.77                  | 5.23                        | 3.95              |                | 1.11          | .72   |        | 3.04  | 2.02  |      |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 14     | 10    | 4     |       | 1     | 6     | 3     | 1     | 3            |                      |                 | 4                         | 3           | 7                   |               |                  | 2             | 5                     | 1                           | 1                 | 1              | 2             | 2     |        | 3     | 11    |      |  |
|                     |       | .92    | 1.57  | .46   |       | .52   | 1.83  | 1.00  | .45   | 1.66         |                      |                 | 1.09                      | 1.59        | 1.41                |               |                  | .95           | 1.98                  | .33                         | 1.32              |                | .39           | .74   | 1.44   |       | .57   | 1.11 |  |
| Mean score          |       | 3.39   | 3.38  | 3.39  | 3.63  | 3.49  | 3.32  | 3.41  | 3.18  | 3.28         | 3.42                 | 3.46            | 3.43                      | 3.39        | 3.36                | 2.42          | 3.86             | 3.39          | 3.26                  | 3.30                        | 3.36              | 3.61           | 3.49          | 3.18  | 3.67   | 3.43  | 3.36  |      |  |
| Standard deviation  |       | .941   | 1.000 | .898  | .848  | .901  | .912  | .988  | .999  | .933         | .933                 | .910            | .951                      | .901        | .926                | 1.119         | .690             | .941          | .985                  | 1.010                       | 1.009             | .841           | .885          | .868  | .577   | .934  | .945  |      |  |
| Standard error      |       | .024   | .040  | .030  | .061  | .053  | .051  | .057  | .067  | .070         | .073                 | .056            | .050                      | .066        | .042                | .195          | .261             | .065          | .063                  | .058                        | .116              | .052           | .054          | .074  | .333   | .041  | .030  |      |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 7  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION            |                 |                            |             |                     |               |                  | OCCUPATION    |                       |                    |                   |             |          |                       | AREA      |       |       |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|-----------------|----------------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|-----------------------|--------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|-----------|-------|-------|
|                     |       | FE     |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                            |             |                     |               |                  |               |                       |                    |                   |             |          |                       |           |       |       |
|                     |       | Total  | MALE  | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. LOWER SCHOL | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM PANY EMPLO YEE | 3. BUSI NESS OWNER | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE OTHER | 1. IN OUT |       |       |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164                  | 260             | 367                        | 189         | 495                 | 33            | 7                | 210           | 253                   | 306                | 76                | 258         | 270      | 139                   | 3         | 527   | 988   |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                | 100.0           | 100.0                      | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0                 | 100.0              | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0                 | 100.0     | 100.0 | 100.0 |
| \$132 Item.2.3.2.3  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                            |             |                     |               |                  |               |                       |                    |                   |             |          |                       |           |       |       |
| 1. MOST             | (5.0) | 166    | 67    | 99    | 37    | 30    | 39    | 33    | 15    | 12           | 21                   | 28              | 59                         | 10          | 46                  | 2             |                  | 21            | 30                    | 31                 | 9                 | 42          | 23       | 10                    |           | 53    | 113   |
|                     |       | 10.96  | 10.50 | 11.29 | 19.27 | 10.34 | 11.93 | 10.96 | 6.70  | 6.63         | 12.80                | 10.77           | 16.08                      | 5.29        | 9.29                | 6.06          |                  | 10.00         | 11.86                 | 10.13              | 11.84             | 16.28       | 8.52     | 7.19                  |           | 10.06 | 11.44 |
| 2. MUCH             | (4.0) | 460    | 196   | 264   | 67    | 100   | 92    | 81    | 65    | 55           | 64                   | 86              | 104                        | 64          | 137                 | 1             | 4                | 58            | 65                    | 87                 | 30                | 91          | 95       | 32                    | 2         | 185   | 275   |
|                     |       | 30.36  | 30.72 | 30.10 | 34.90 | 34.48 | 28.13 | 26.91 | 29.02 | 30.39        | 39.02                | 33.08           | 28.34                      | 33.86       | 27.68               | 3.03          | 57.14            | 27.62         | 25.69                 | 28.43              | 39.47             | 35.27       | 35.19    | 23.02                 | 66.67     | 35.10 | 27.83 |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 601    | 239   | 362   | 63    | 126   | 120   | 128   | 90    | 74           | 58                   | 109             | 126                        | 81          | 213                 | 11            | 3                | 92            | 98                    | 120                | 24                | 98          | 104      | 65                    |           | 213   | 388   |
|                     |       | 39.67  | 37.46 | 41.28 | 32.81 | 43.45 | 36.70 | 42.52 | 40.18 | 40.88        | 35.37                | 41.92           | 34.33                      | 42.86       | 43.03               | 33.33         | 42.86            | 43.81         | 38.74                 | 39.22              | 31.58             | 37.98       | 38.52    | 46.76                 |           | 40.42 | 39.27 |
| 4. LESS             | (2.0) | 223    | 98    | 125   | 18    | 28    | 58    | 48    | 38    | 33           | 19                   | 29              | 62                         | 25          | 76                  | 12            |                  | 31            | 40                    | 50                 | 10                | 22          | 41       | 28                    | 1         | 57    | 166   |
|                     |       | 14.72  | 15.36 | 14.25 | 9.38  | 9.66  | 17.74 | 15.95 | 16.96 | 18.23        | 11.59                | 11.15           | 16.89                      | 13.23       | 15.35               | 36.36         |                  | 14.76         | 15.81                 | 16.34              | 13.16             | 8.53        | 15.19    | 20.14                 | 33.33     | 10.82 | 16.80 |
| 5. LEAST            | (1.0) | 50     | 27    | 23    | 5     | 6     | 14    | 10    | 11    | 4            | 2                    | 6               | 11                         | 7           | 17                  | 7             |                  | 5             | 18                    | 14                 | 2                 | 3           | 6        | 2                     |           | 14    | 36    |
|                     |       | 3.30   | 4.23  | 2.62  | 2.60  | 2.07  | 4.28  | 3.32  | 4.91  | 2.21         | 1.22                 | 2.31            | 3.00                       | 3.70        | 3.43                | 21.21         |                  | 2.38          | 7.11                  | 4.58               | 2.63              | 1.16        | 2.22     | 1.44                  |           | 2.66  | 3.64  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 15     | 11    | 4     | 2     |       | 4     | 1     | 5     | 3            |                      | 2               | 5                          | 2           | 6                   |               |                  | 3             | 2                     | 4                  | 1                 | 2           | 1        | 2                     |           | 5     | 10    |
|                     |       | .99    | 1.72  | .46   | 1.04  |       | 1.22  | .33   | 2.23  | 1.66         |                      | .77             | 1.36                       | 1.06        | 1.21                |               |                  | 1.43          | .79                   | 1.31               | 1.32              | .78         | .37      | 1.44                  |           | .95   | 1.01  |
| Mean score          |       | 3.31   | 3.28  | 3.33  | 3.59  | 3.41  | 3.26  | 3.26  | 3.16  | 3.21         | 3.51                 | 3.39            | 3.38                       | 3.24        | 3.24                | 2.36          | 3.57             | 3.29          | 3.20                  | 3.24               | 3.45              | 3.57        | 3.33     | 3.15                  | 3.33      | 3.39  | 3.27  |
| Standard deviation  |       | .967   | .995  | .946  | .991  | .877  | 1.028 | .968  | .961  | .902         | .903                 | .907            | 1.044                      | .886        | .945                | 1.055         | .535             | .925          | 1.072                 | .999               | .963              | .904        | .913     | .879                  | 1.155     | .907  | .994  |
| Standard error      |       | .025   | .040  | .032  | .072  | .052  | .057  | .056  | .065  | .068         | .071                 | .056            | .055                       | .065        | .043                | .184          | .202             | .064          | .068                  | .057               | .111              | .057        | .056     | .075                  | .667      | .040  | .032  |
| \$133 Item.2.3.3.1  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                            |             |                     |               |                  |               |                       |                    |                   |             |          |                       |           |       |       |
| 1. MOST             | (5.0) | 196    | 72    | 124   | 38    | 39    | 44    | 34    | 24    | 17           | 18                   | 36              | 50                         | 23          | 60                  | 6             | 3                | 30            | 30                    | 35                 | 10                | 49          | 28       | 14                    |           | 76    | 120   |
|                     |       | 12.94  | 11.29 | 14.14 | 19.79 | 13.45 | 13.46 | 11.30 | 10.71 | 9.39         | 10.98                | 13.85           | 13.62                      | 12.17       | 12.12               | 18.18         | 42.86            | 14.29         | 11.86                 | 11.44              | 13.16             | 18.99       | 10.37    | 10.07                 |           | 14.42 | 12.15 |
| 2. MUCH             | (4.0) | 548    | 238   | 310   | 74    | 126   | 111   | 99    | 84    | 54           | 59                   | 99              | 150                        | 66          | 171                 | 1             | 2                | 68            | 77                    | 110                | 31                | 101         | 117      | 42                    | 2         | 196   | 352   |
|                     |       | 36.17  | 37.30 | 35.35 | 38.54 | 43.45 | 33.94 | 32.89 | 37.50 | 29.83        | 35.98                | 38.08           | 40.87                      | 34.92       | 34.55               | 3.03          | 28.57            | 32.38         | 30.43                 | 35.95              | 40.79             | 39.15       | 43.33    | 30.22                 | 66.67     | 37.19 | 35.63 |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 544    | 228   | 316   | 67    | 90    | 120   | 125   | 77    | 65           | 54                   | 91              | 123                        | 68          | 194                 | 12            | 2                | 86            | 101                   | 97                 | 28                | 94          | 82       | 55                    | 1         | 187   | 357   |
|                     |       | 35.91  | 35.74 | 36.03 | 34.90 | 31.03 | 36.70 | 41.53 | 34.38 | 35.91        | 32.93                | 35.00           | 33.51                      | 35.98       | 39.19               | 36.36         | 28.57            | 40.95         | 39.92                 | 31.70              | 36.84             | 36.43       | 30.37    | 39.57                 | 33.33     | 35.48 | 36.13 |
| 4. LESS             | (2.0) | 169    | 70    | 99    | 11    | 28    | 38    | 27    | 29    | 36           | 27                   | 26              | 36                         | 24          | 50                  | 6             |                  | 17            | 29                    | 49                 | 6                 | 11          | 32       | 25                    |           | 47    | 122   |
|                     |       | 11.16  | 10.97 | 11.29 | 5.73  | 9.66  | 11.62 | 8.97  | 12.95 | 19.89        | 16.46                | 10.00           | 9.81                       | 12.70       | 10.10               | 18.18         |                  | 8.10          | 11.46                 | 16.01              | 7.89              | 4.26        | 11.85    | 17.99                 |           | 8.92  | 12.35 |
| 5. LEAST            | (1.0) | 42     | 24    | 18    | 2     | 4     | 8     | 12    | 8     | 8            | 3                    | 7               | 5                          | 8           | 11                  | 8             |                  | 7             | 12                    | 12                 |                   | 3           | 5        | 3                     |           | 13    | 29    |
|                     |       | 2.77   | 3.76  | 2.05  | 1.04  | 1.38  | 2.45  | 3.99  | 3.57  | 4.42         | 1.83                 | 2.69            | 1.36                       | 4.23        | 2.22                | 24.24         |                  | 3.33          | 4.74                  | 3.92               |                   | 1.16        | 1.85     | 2.16                  |           | 2.47  | 2.94  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 16     | 6     | 10    | 3     | 6     | 4     | 2     | 1     | 3            | 3                    | 1               | 3                          |             | 9                   |               |                  | 2             | 4                     | 3                  | 1                 |             | 6        |                       |           | 8     | 8     |
|                     |       | 1.06   | .94   | 1.14  | 1.03  | 1.83  | 1.33  | .89   | .55   |              | 1.83                 | .38             | .82                        |             | 1.82                |               |                  | .95           | 1.58                  | .98                | 1.32              |             | 2.22     |                       |           | 1.52  | .81   |
| Mean score          |       | 3.46   | 3.42  | 3.49  | 3.70  | 3.59  | 3.45  | 3.39  | 3.39  | 3.20         | 3.39                 | 3.51            | 3.56                       | 3.38        | 3.45                | 2.73          | 4.14             | 3.47          | 3.34                  | 3.35               | 3.60              | 3.71        | 3.50     | 3.28                  | 3.67      | 3.53  | 3.42  |
| Standard deviation  |       | .951   | .960  | .943  | .886  | .892  | .954  | .946  | .968  | 1.011        | .956                 | .946            | .896                       | .996        | .915                | 1.376         | .900             | .952          | .995                  | 1.012              | .822              | .863        | .906     | .948                  | .577      | .935  | .957  |
| Standard error      |       | .025   | .038  | .032  | .064  | .053  | .053  | .055  | .065  | .075         | .075                 | .059            | .047                       | .072        | .042                | .239          | .340             | .066          | .063                  | .058               | .095              | .054        | .056     | .080                  | .333      | .041  | .031  |
| \$134 Item.2.3.3.2  |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                            |             |                     |               |                  |               |                       |                    |                   |             |          |                       |           |       |       |
| 1. MOST             | (5.0) | 190    | 79    | 111   | 36    | 35    | 42    | 35    | 23    | 19           | 16                   | 40              | 53                         | 21          | 55                  | 3             | 2                | 28            | 27                    | 34                 | 14                | 45          | 30       | 12                    |           | 70    | 120   |
|                     |       | 12.54  | 12.38 | 12.66 | 18.75 | 12.07 | 12.84 | 11.63 | 10.27 | 10.50        | 9.76                 | 15.38           | 14.44                      | 11.11       | 11.11               | 9.09          | 28.57            | 13.33         | 10.67                 | 11.11              | 18.42             | 17.44       | 11.11    | 8.63                  |           | 13.28 | 12.15 |
| 2. MUCH             | (4.0) | 559    | 232   | 327   | 66    | 140   | 113   | 96    | 87    | 57           | 66                   | 94              | 142                        | 73          | 177                 | 4             | 3                | 70            | 88                    | 104                | 31                | 103         | 116      | 47                    |           | 198   | 361   |
|                     |       | 36.90  | 36.36 | 37.29 | 34.38 | 48.28 | 34.56 | 31.89 | 38.84 | 31.49        | 40.24                | 36.15           | 38.69                      | 38.62       | 35.76               | 12.12         | 42.86            | 33.33         | 34.78                 | 33.99              | 40.79             | 39.92       | 42.96    | 33.81                 |           | 37.57 | 36.54 |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 523    | 215   | 308   | 75    | 88    | 108   | 121   | 73    | 58           | 52                   | 92              | 123                        | 58          | 183                 | 13            | 2                | 87            | 85                    | 104                | 22                | 97          | 79       | 46                    | 3         | 185   | 338   |
|                     |       | 34.52  | 33.70 | 35.12 | 39.06 | 30.34 | 33.03 | 40.20 | 32.59 | 32.04        | 31.71                | 35.38           | 33.51                      | 30.69       | 36.97               | 39.39         | 28.57            | 41.43         | 33.60                 | 33.99              | 28.95             | 37.60       | 29.26    | 33.09                 | 100.0     | 35.10 | 34.21 |
| 4. LESS             | (2.0) | 170    | 74    | 96    | 15    | 20    | 45    | 32    | 25    | 33           | 24                   | 25              | 39                         | 25          | 51                  | 6             |                  | 12            | 39                    | 48                 | 7                 | 13          | 31       | 20                    |           | 43    | 127   |
|                     |       | 11.22  | 11.60 | 10.95 | 7.81  | 6.90  | 13.76 | 10.63 | 11.16 | 18.23        | 14.63                | 9.62            | 10.63                      | 13.23       | 10.30               | 18.18         |                  | 5.71          | 15.42                 | 15.69              | 9.21              | 5.04        | 11.48    | 14.39                 |           | 8.16  | 12.85 |
| 5. LEAST            | (1.0) | 49     | 28    | 21    |       | 5     | 12    | 10    | 11    | 11           | 3                    | 5               | 5                          | 8           | 21                  | 7             |                  | 11            | 11                    | 11                 | 1                 |             | 5        | 10                    |           | 23    | 26    |
|                     |       | 3.23   | 4.39  | 2.39  |       | 1.72  | 3.67  | 3.32  | 4.91  | 6.08         | 1.83                 | 1.92            | 1.36                       | 4.23        | 4.24                | 21.21         |                  | 5.24          | 4.35                  | 3.59               | 1.32              |             | 1.85     | 7.19                  |           | 4.36  | 2.63  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 24     | 10    | 14    | 2     | 7     | 7     | 5     | 3     | 3            | 3                    | 4               | 5                          | 4           | 8                   |               |                  | 2             | 3                     | 5                  | 1                 |             | 9        | 4                     |           | 8     | 16    |
|                     |       | 1.58   | 1.57  | 1.60  | .69   | 2.14  | 2.33  | 2.23  | 1.66  |              | 1.83                 | 1.54            | 1.36                       | 2.12        | 1.62                |               |                  | .95           | 1.19                  | 1.63               | 1.32              |             | 3.33     | 2.88                  |           | 1.52  | 1.62  |
| Mean score          |       | 3.45   | 3.41  | 3.48  | 3.64  | 3.63  | 3.40  | 3.39  | 3.39  | 3.22         | 3.42                 | 3.54            | 3.55                       | 3.40        | 3.40                | 2.70          | 4.00             | 3.44          | 3.32                  | 3.34               | 3.67              | 3.70        | 3.52     | 3.23                  | 3.00      | 3.48  | 3.43  |
| Standard deviation  |       | .963   | .999  | .936  | .875  | .850  | 1.006 | .949  | .991  | 1.066        | .926                 | .936            | .917                       | 1.001       | .967                | 1.212         | .816             | .976          | 1.008                 | .996               | .935              | .814        | .914     | 1.051                 |           | .976  | .957  |
| Standard error      |       | .025   | .040  | .032  | .063  | .050  | .056  | .055  | .067  | .080         | .073                 | .059            | .048                       | .074        | .044                | .211          | .309             | .068          | .064                  | .057               | .108              | .051        | .057     | .090                  |           | .043  | .031  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 8  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION                     |                       |                                       |                   |                              |                     |                           |                     | OCCUPATION                        |                                      |                            |                   |             |                          |       |          | AREA  |  |  |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|-------------------------------|-----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|-------|----------|-------|--|--|
|                     |       | FE     |       |       | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.<br>PRIM.<br>SCHOL<br>LOWER | 2.<br>MIDDLE<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL<br>/VOCA<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>PANY<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER<br>TRADE | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE | OTHER | 1.<br>IN | OUT   |  |  |
|                     |       | Total  | MALE  | MALE  |       |       |       |       |       |                    |                               |                       |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |  |  |
| Total               |       | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181                | 164                           | 260                   | 367                                   | 189               | 495                          | 33                  | 7                         | 210                 | 253                               | 306                                  | 76                         | 258               | 270         | 139                      | 3     | 527      | 988   |  |  |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                         | 100.0                 | 100.0                                 | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                             | 100.0                                | 100.0                      | 100.0             | 100.0       | 100.0                    | 100.0 | 100.0    | 100.0 |  |  |
| \$135 Item.2.3.4    |       |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |                               |                       |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |  |  |
| -----               |       |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |                               |                       |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |  |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 199    | 79    | 120   | 45    | 41    | 35    | 35    | 18    | 25                 | 24                            | 34                    | 54                                    | 27                | 50                           | 8                   | 2                         | 29                  | 29                                | 29                                   | 8                          | 52                | 32          | 19                       | 1     | 71       | 128   |  |  |
|                     |       | 13.14  | 12.38 | 13.68 | 23.44 | 14.14 | 10.70 | 11.63 | 8.04  | 13.81              | 14.63                         | 13.08                 | 14.71                                 | 14.29             | 10.10                        | 24.24               | 28.57                     | 13.81               | 11.46                             | 9.48                                 | 10.53                      | 20.16             | 11.85       | 13.67                    | 33.33 | 13.47    | 12.96 |  |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 628    | 271   | 357   | 84    | 135   | 140   | 118   | 86    | 65                 | 72                            | 112                   | 161                                   | 72                | 206                          | 2                   | 3                         | 90                  | 100                               | 121                                  | 37                         | 116               | 117         | 46                       | 1     | 228      | 400   |  |  |
|                     |       | 41.45  | 42.48 | 40.71 | 43.75 | 46.55 | 42.81 | 39.20 | 38.39 | 35.91              | 43.90                         | 43.08                 | 43.87                                 | 38.10             | 41.62                        | 6.06                | 42.86                     | 42.86               | 39.53                             | 39.54                                | 48.68                      | 44.96             | 43.33       | 33.09                    | 33.33 | 43.26    | 40.49 |  |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 538    | 218   | 320   | 58    | 99    | 103   | 119   | 91    | 68                 | 53                            | 94                    | 123                                   | 70                | 184                          | 12                  | 2                         | 70                  | 87                                | 111                                  | 24                         | 84                | 99          | 63                       |       | 174      | 364   |  |  |
|                     |       | 35.51  | 34.17 | 36.49 | 30.21 | 34.14 | 31.50 | 39.53 | 40.63 | 37.57              | 32.32                         | 36.15                 | 33.51                                 | 37.04             | 37.17                        | 36.36               | 28.57                     | 33.33               | 34.39                             | 36.27                                | 31.58                      | 32.56             | 36.67       | 45.32                    |       | 33.02    | 36.84 |  |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 123    | 56    | 67    | 5     | 14    | 39    | 22    | 24    | 19                 | 13                            | 19                    | 24                                    | 15                | 45                           | 7                   |                           | 14                  | 33                                | 35                                   | 5                          | 6                 | 19          | 10                       | 1     | 45       | 78    |  |  |
|                     |       | 8.12   | 8.78  | 7.64  | 2.60  | 4.83  | 11.93 | 7.31  | 10.71 | 10.50              | 7.93                          | 7.31                  | 6.54                                  | 7.94              | 9.09                         | 21.21               |                           | 6.67                | 13.04                             | 11.44                                | 6.58                       | 2.33              | 7.04        | 7.19                     | 33.33 | 8.54     | 7.89  |  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 21     | 12    | 9     | 1     | 6     | 6     | 5     | 3     | 2                  | 2                             | 1                     | 3                                     | 5                 | 7                            | 3                   |                           | 6                   | 2                                 | 9                                    | 1                          | 3                 |             |                          |       | 7        | 14    |  |  |
|                     |       | 1.39   | 1.88  | 1.03  | .34   | 1.83  | 1.99  | 2.23  | 1.66  | 1.22               | .38                           | .82                   | 2.65                                  | 1.41              | 9.09                         |                     |                           | 2.86                | .79                               | 2.94                                 | 1.32                       |                   | 1.11        |                          |       | 1.33     | 1.42  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 6      | 2     | 4     |       | 4     | 1     |       | 1     |                    |                               |                       | 2                                     |                   | 3                            | 1                   |                           | 1                   | 2                                 | 1                                    | 1                          |                   | 1           |                          |       | 2        | 4     |  |  |
|                     |       | .40    | .31   | .46   |       | 1.22  | .33   |       | .55   |                    |                               |                       | .54                                   |                   | .61                          | 3.03                |                           | .48                 | .79                               | .33                                  | 1.32                       |                   | .72         |                          |       | .38      | .40   |  |  |
| Mean score          |       | 3.57   | 3.55  | 3.59  | 3.88  | 3.69  | 3.49  | 3.51  | 3.39  | 3.50               | 3.63                          | 3.61                  | 3.65                                  | 3.53              | 3.50                         | 3.16                | 4.00                      | 3.58                | 3.48                              | 3.41                                 | 3.61                       | 3.83              | 3.58        | 3.54                     | 3.67  | 3.59     | 3.56  |  |  |
| Standard deviation  |       | .869   | .887  | .857  | .793  | .784  | .907  | .867  | .866  | .918               | .873                          | .819                  | .839                                  | .925              | .850                         | 1.298               | .816                      | .911                | .891                              | .918                                 | .820                       | .770              | .831        | .821                     | 1.528 | .875     | .867  |  |  |
| Standard error      |       | .022   | .035  | .029  | .057  | .046  | .050  | .050  | .058  | .068               | .068                          | .051                  | .044                                  | .067              | .038                         | .229                | .309                      | .063                | .056                              | .053                                 | .095                       | .048              | .051        | .070                     | .882  | .038     | .028  |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 9  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION                     |                      |                                       |                   |                              |                     |                            |                     | OCCUPATION                        |                                      |                            |                   |            |                                   |          |       | AREA  |  |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|------------|-----------------------------------|----------|-------|-------|--|
|                     |       | FE     |       |       | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>TRAN<br>60 | 1.<br>PRIM.<br>SCHOL<br>LOWER | 2.<br>MIDDL<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL<br>/VOCA<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNZEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>PANY<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER<br>TRADE | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRD | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE<br>OTHER | 1.<br>IN | OUT   |       |  |
|                     |       | Total  | MALE  | MALE  |       |       |       |       |       |                    |                               |                      |                                       |                   |                              |                     |                            |                     |                                   |                                      |                            |                   |            |                                   |          |       |       |  |
| Total               |       | 7575   | 3190  | 4385  | 960   | 1450  | 1635  | 1505  | 1120  | 905                | 820                           | 1300                 | 1835                                  | 945               | 2475                         | 165                 | 35                         | 1050                | 1265                              | 1530                                 | 380                        | 1290              | 1350       | 695                               | 15       | 2635  | 4940  |  |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                         | 100.0                | 100.0                                 | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                      | 100.0               | 100.0                             | 100.0                                | 100.0                      | 100.0             | 100.0      | 100.0                             | 100.0    | 100.0 | 100.0 |  |
| \$114 Q.2 - SUM.2.1 |       |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |                               |                      |                                       |                   |                              |                     |                            |                     |                                   |                                      |                            |                   |            |                                   |          |       |       |  |
| 1. MOST             | (5.0) | 1446   | 558   | 888   | 259   | 273   | 323   | 292   | 170   | 129                | 153                           | 296                  | 321                                   | 169               | 467                          | 30                  | 10                         | 227                 | 253                               | 231                                  | 70                         | 314               | 255        | 94                                | 2        | 577   | 869   |  |
|                     |       | 19.09  | 17.49 | 20.25 | 26.98 | 18.83 | 19.76 | 19.40 | 15.18 | 14.25              | 18.66                         | 22.77                | 17.49                                 | 17.88             | 18.87                        | 18.18               | 28.57                      | 21.62               | 20.00                             | 15.10                                | 18.42                      | 24.34             | 18.89      | 13.53                             | 13.33    | 21.90 | 17.59 |  |
| 2. MUCH             | (4.0) | 3056   | 1349  | 1707  | 388   | 654   | 651   | 537   | 473   | 353                | 338                           | 538                  | 763                                   | 385               | 992                          | 28                  | 12                         | 419                 | 445                               | 624                                  | 154                        | 544               | 602        | 263                               | 5        | 1090  | 1966  |  |
|                     |       | 40.34  | 42.29 | 38.93 | 40.42 | 45.10 | 39.82 | 35.68 | 42.23 | 39.01              | 41.22                         | 41.38                | 41.58                                 | 40.74             | 40.08                        | 16.97               | 34.29                      | 39.90               | 35.18                             | 40.78                                | 40.53                      | 42.17             | 44.59      | 37.84                             | 33.33    | 41.37 | 39.80 |  |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 2417   | 969   | 1448  | 286   | 446   | 490   | 540   | 351   | 304                | 264                           | 397                  | 633                                   | 302               | 756                          | 54                  | 11                         | 302                 | 401                               | 514                                  | 114                        | 393               | 420        | 267                               | 6        | 717   | 1700  |  |
|                     |       | 31.91  | 30.38 | 33.02 | 29.79 | 30.76 | 29.97 | 35.88 | 31.34 | 33.59              | 32.20                         | 30.54                | 34.50                                 | 31.96             | 30.55                        | 32.73               | 31.43                      | 28.76               | 31.70                             | 33.59                                | 30.00                      | 30.47             | 31.11      | 38.42                             | 40.00    | 27.21 | 34.41 |  |
| 4. LESS             | (2.0) | 496    | 232   | 264   | 23    | 55    | 136   | 96    | 91    | 95                 | 59                            | 56                   | 91                                    | 67                | 193                          | 28                  | 2                          | 72                  | 122                               | 117                                  | 34                         | 32                | 56         | 62                                | 1        | 202   | 294   |  |
|                     |       | 6.55   | 7.27  | 6.02  | 2.40  | 3.79  | 8.32  | 6.38  | 8.13  | 10.50              | 7.20                          | 4.31                 | 4.96                                  | 7.09              | 7.80                         | 16.97               | 5.71                       | 6.86                | 9.64                              | 7.65                                 | 8.95                       | 2.48              | 4.15       | 8.92                              | 6.67     | 7.67  | 5.95  |  |
| 5. LEAST            | (1.0) | 133    | 70    | 63    | 4     | 15    | 30    | 31    | 30    | 23                 | 6                             | 11                   | 23                                    | 21                | 50                           | 22                  |                            | 26                  | 40                                | 36                                   | 6                          | 4                 | 14         | 7                                 |          | 45    | 88    |  |
|                     |       | 1.76   | 2.19  | 1.44  | .42   | 1.03  | 1.83  | 2.06  | 2.68  | 2.54               | .73                           | .85                  | 1.25                                  | 2.22              | 2.02                         | 13.33               |                            | 2.48                | 3.16                              | 2.35                                 | 1.58                       | .31               | 1.04       | 1.01                              |          | 1.71  | 1.78  |  |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 27     | 12    | 15    | 7     | 5     | 9     | 5     | 1     |                    |                               | 2                    | 4                                     | 1                 | 17                           | 3                   |                            | 4                   | 4                                 | 8                                    | 2                          | 3                 | 3          | 2                                 | 1        | 4     | 23    |  |
|                     |       | .36    | .38   | .34   | .48   | .31   | .60   | .45   | .11   |                    |                               | .15                  | .22                                   | .11               | .69                          | 1.82                |                            | .38                 | .32                               | .52                                  | .53                        | .23               | .22        | .29                               | 6.67     | .15   | .47   |  |
| Mean score          |       | 3.69   | 3.66  | 3.71  | 3.91  | 3.77  | 3.68  | 3.64  | 3.59  | 3.52               | 3.70                          | 3.81                 | 3.69                                  | 3.65              | 3.66                         | 3.10                | 3.86                       | 3.72                | 3.59                              | 3.59                                 | 3.66                       | 3.88              | 3.76       | 3.54                              | 3.57     | 3.74  | 3.66  |  |
| Standard deviation  |       | .914   | .924  | .906  | .833  | .833  | .945  | .934  | .934  | .948               | .879                          | .865                 | .859                                  | .928              | .939                         | 1.277               | .912                       | .962                | 1.013                             | .917                                 | .935                       | .814              | .840       | .872                              | .852     | .942  | .898  |  |
| Standard error      |       | .011   | .016  | .014  | .027  | .022  | .023  | .024  | .028  | .032               | .031                          | .024                 | .020                                  | .030              | .019                         | .100                | .154                       | .030                | .029                              | .024                                 | .048                       | .023              | .023       | .033                              | .228     | .018  | .013  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 10  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                       |       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION            |                 |                           |             |                     |               |                  |               | OCCUPATION        |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |  | AREA |  |
|-----------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|-----------------|---------------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|--------------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|-------|-------|-------|--|------|--|
|                       |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                   |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |  |      |  |
|                       |       | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM EMPLOY YEE | 3. BUSI NESS OWNER TRADE | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE OTHER | 1. IN | OUT   |       |  |      |  |
| Total                 |       | 7575   | 3190  | 4385  | 960   | 1450  | 1635  | 1505  | 1120  | 905          | 820                  | 1300            | 1835                      | 945         | 2475                | 165           | 35               | 1050          | 1265              | 1530                     | 380               | 1290        | 1350     | 695                   | 15    | 2635  | 4940  |  |      |  |
|                       |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                | 100.0           | 100.0                     | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0             | 100.0                    | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0                 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |  |      |  |
| \$119 Q.2 - SUM.2.2.1 |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                   |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |  |      |  |
| -----                 |       |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                 |                           |             |                     |               |                  |               |                   |                          |                   |             |          |                       |       |       |       |  |      |  |
| 1. MOST               | (5.0) | 1346   | 502   | 844   | 267   | 245   | 289   | 247   | 185   | 113          | 150                  | 279             | 353                       | 125         | 407                 | 21            | 11               | 189           | 215               | 226                      | 64                | 320         | 227      | 102                   | 3     | 477   | 869   |  |      |  |
|                       |       | 17.77  | 15.74 | 19.25 | 27.81 | 16.90 | 17.68 | 16.41 | 16.52 | 12.49        | 18.29                | 21.46           | 19.24                     | 13.23       | 16.44               | 12.73         | 31.43            | 18.00         | 17.00             | 14.77                    | 16.84             | 24.81       | 16.81    | 14.68                 | 20.00 | 18.10 | 17.59 |  |      |  |
| 2. MUCH               | (4.0) | 3215   | 1381  | 1834  | 379   | 700   | 692   | 618   | 462   | 364          | 325                  | 572             | 773                       | 432         | 1039                | 54            | 20               | 437           | 506               | 601                      | 162               | 541         | 676      | 288                   | 4     | 1199  | 2016  |  |      |  |
|                       |       | 42.44  | 43.29 | 41.82 | 39.48 | 48.28 | 42.32 | 41.06 | 41.25 | 40.22        | 39.63                | 44.00           | 42.13                     | 45.71       | 41.98               | 32.73         | 57.14            | 41.62         | 40.00             | 39.28                    | 42.63             | 41.94       | 50.07    | 41.44                 | 26.67 | 45.50 | 40.81 |  |      |  |
| 3. MODERATE           | (3.0) | 2439   | 1017  | 1422  | 277   | 433   | 483   | 526   | 385   | 335          | 281                  | 373             | 604                       | 315         | 820                 | 42            | 4                | 347           | 409               | 572                      | 127               | 376         | 362      | 240                   | 6     | 776   | 1663  |  |      |  |
|                       |       | 32.20  | 31.88 | 32.43 | 28.85 | 29.86 | 29.54 | 34.95 | 34.38 | 37.02        | 34.27                | 28.69           | 32.92                     | 33.33       | 33.13               | 25.45         | 11.43            | 33.05         | 32.33             | 37.39                    | 33.42             | 29.15       | 26.81    | 34.53                 | 40.00 | 29.45 | 33.66 |  |      |  |
| 4. LESS               | (2.0) | 450    | 208   | 242   | 31    | 58    | 140   | 83    | 65    | 73           | 57                   | 63              | 79                        | 57          | 157                 | 37            |                  | 60            | 101               | 105                      | 21                | 43          | 69       | 49                    | 2     | 151   | 299   |  |      |  |
|                       |       | 5.94   | 6.52  | 5.52  | 3.23  | 4.00  | 8.56  | 5.51  | 5.80  | 8.07         | 6.95                 | 4.85            | 4.31                      | 6.03        | 6.34                | 22.42         |                  | 5.71          | 7.98              | 6.86                     | 5.53              | 3.33        | 5.11     | 7.05                  | 13.33 | 5.73  | 6.05  |  |      |  |
| 5. LEAST              | (1.0) | 100    | 63    | 37    | 5     | 9     | 23    | 23    | 23    | 17           | 7                    | 10              | 23                        | 11          | 40                  | 9             |                  | 12            | 26                | 23                       | 4                 | 8           | 12       | 15                    |       | 26    | 74    |  |      |  |
|                       |       | 1.32   | 1.97  | .84   | .52   | .62   | 1.41  | 1.53  | 2.05  | 1.88         | .85                  | .77             | 1.25                      | 1.16        | 1.62                | 5.45          |                  | 1.14          | 2.06              | 1.50                     | 1.05              | .62         | .89      | 2.16                  |       | .99   | 1.50  |  |      |  |
| 6. NOT SATISFACTION   |       | 25     | 19    | 6     | 1     | 5     | 8     | 8     |       | 3            |                      | 3               | 3                         | 5           | 12                  | 2             |                  | 5             | 8                 | 3                        | 2                 | 2           | 4        | 1                     |       | 6     | 19    |  |      |  |
|                       |       | .33    | .60   | .14   | .10   | .34   | .49   | .53   |       | .33          |                      | .23             | .16                       | .53         | .48                 | 1.21          |                  | .48           | .63               | .20                      | .53               | .16         | .30      | .14                   |       | .23   | .38   |  |      |  |
| Mean score            |       | 3.70   | 3.65  | 3.73  | 3.91  | 3.77  | 3.67  | 3.66  | 3.64  | 3.54         | 3.68                 | 3.81            | 3.74                      | 3.64        | 3.66                | 3.25          | 4.20             | 3.70          | 3.62              | 3.59                     | 3.69              | 3.87        | 3.77     | 3.60                  | 3.53  | 3.74  | 3.67  |  |      |  |
| Standard deviation    |       | .876   | .892  | .862  | .858  | .796  | .914  | .871  | .894  | .880         | .881                 | .854            | .860                      | .830        | .884                | 1.113         | .632             | .870          | .929              | .875                     | .854              | .845        | .819     | .898                  | .990  | .854  | .886  |  |      |  |
| Standard error        |       | .010   | .016  | .013  | .028  | .021  | .023  | .023  | .027  | .029         | .031                 | .024            | .020                      | .027        | .018                | .087          | .107             | .027          | .026              | .022                     | .044              | .024        | .022     | .034                  | .256  | .017  | .013  |  |      |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 11  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|  |  | GENDER |  |  | AGE |  |  |  |  |  | EDUCATION |  |  |  |  |  |  |  | OCCUPATION |  |  |  |  |  |  |  |  |  | AREA |  |
|--|--|--------|--|--|-----|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|--|--|--|------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------|--|
|  |  |        |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | FE     |  |  |     |  |  |  |  |  | 3. HIGH   |  |  |  |  |  |  |  | 2. 3.      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | SCHOL     |  |  |  |  |  |  |  | PANY       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | /VOCA     |  |  |  |  |  |  |  | NESS       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | DIPLO     |  |  |  |  |  |  |  | AGRI.      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | MA        |  |  |  |  |  |  |  | FIS        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | DEG.      |  |  |  |  |  |  |  | STU        |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | HIRED      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | TION      |  |  |  |  |  |  |  | TIRE       |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  | CA        |  |  |  |  |  |  |  | OTHER      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |  |  |      |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 12  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|  |  | GENDER |  |  | AGE |  |  |  |  |  | EDUCATION |  |  |  |  |  |  |  | OCCUPATION |  |  |  |  |  |  |  | AREA |  |
|--|--|--------|--|--|-----|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|--|--|--|------------|--|--|--|--|--|--|--|------|--|
|  |  |        |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | FE     |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |
|  |  | MALE   |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 13  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                       |        | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION            |                     |                              |                   |                              |                     |                           |                     | OCCUPATION                        |                                      |                            |                   |             |                                   |          |       | AREA  |  |  |
|-----------------------|--------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|----------------------|---------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------------|----------|-------|-------|--|--|
|                       |        |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |                      |                     |                              |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                                   |          |       |       |  |  |
|                       |        | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>TRAN<br>60 | 1.<br>SCHOL<br>LOWER | 2.<br>MIDDL<br>DEG. | 3.<br>HIGH<br>/VOCA<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>PANY<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER<br>TRADE | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE<br>OTHER | 1.<br>IN | OUT   |       |  |  |
| Total                 | 3030   | 1276   | 1754  | 384   | 580   | 654   | 602   | 448   | 362   | 328                | 520                  | 734                 | 378                          | 990               | 66                           | 14                  | 420                       | 506                 | 612                               | 152                                  | 516                        | 540               | 278         | 6                                 | 1054     | 1976  |       |  |  |
|                       | 100.00 | 100.0  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                | 100.0               | 100.0                        | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                             | 100.0                                | 100.0                      | 100.0             | 100.0       | 100.0                             | 100.0    | 100.0 |       |  |  |
| \$128 Q.2 - SUM.2.3.1 |        |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |                      |                     |                              |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                                   |          |       |       |  |  |
| 1. MOST               | (5.0)  | 467    | 185   | 282   | 94    | 94    | 100   | 80    | 66    | 33                 | 54                   | 88                  | 110                          | 60                | 144                          | 5                   | 6                         | 64                  | 59                                | 92                                   | 20                         | 121               | 84          | 27                                |          | 173   | 294   |  |  |
|                       |        | 15.41  | 14.50 | 16.08 | 24.48 | 16.21 | 15.29 | 13.29 | 14.73 | 9.12               | 16.46                | 16.92               | 14.99                        | 15.87             | 14.55                        | 7.58                | 42.86                     | 15.24               | 11.66                             | 15.03                                | 13.16                      | 23.45             | 15.56       | 9.71                              |          | 16.41 | 14.88 |  |  |
| 2. MUCH               | (4.0)  | 994    | 426   | 568   | 123   | 238   | 204   | 182   | 131   | 116                | 120                  | 193                 | 216                          | 116               | 330                          | 13                  | 6                         | 141                 | 163                               | 180                                  | 54                         | 173               | 191         | 91                                | 1        | 370   | 624   |  |  |
|                       |        | 32.81  | 33.39 | 32.38 | 32.03 | 41.03 | 31.19 | 30.23 | 29.24 | 32.04              | 36.59                | 37.12               | 29.43                        | 30.69             | 33.33                        | 19.70               | 42.86                     | 33.57               | 32.21                             | 29.41                                | 35.53                      | 33.53             | 35.37       | 32.73                             | 16.67    | 35.10 | 31.58 |  |  |
| 3. MODERATE           | (3.0)  | 1119   | 467   | 652   | 134   | 213   | 234   | 238   | 158   | 142                | 101                  | 170                 | 312                          | 142               | 373                          | 19                  | 2                         | 149                 | 195                               | 222                                  | 62                         | 188               | 187         | 111                               | 5        | 381   | 738   |  |  |
|                       |        | 36.93  | 36.60 | 37.17 | 34.90 | 36.72 | 35.78 | 39.53 | 35.27 | 39.23              | 30.79                | 32.69               | 42.51                        | 37.57             | 37.68                        | 28.79               | 14.29                     | 35.48               | 38.54                             | 36.27                                | 40.79                      | 36.43             | 34.63       | 39.93                             | 83.33    | 36.15 | 37.35 |  |  |
| 4. LESS               | (2.0)  | 355    | 151   | 204   | 31    | 30    | 88    | 80    | 73    | 53                 | 38                   | 63                  | 82                           | 44                | 106                          | 22                  |                           | 51                  | 74                                | 86                                   | 10                         | 31                | 60          | 43                                |          | 100   | 255   |  |  |
|                       |        | 11.72  | 11.83 | 11.63 | 8.07  | 5.17  | 13.46 | 13.29 | 16.29 | 14.64              | 11.59                | 12.12               | 11.17                        | 11.64             | 10.71                        | 33.33               |                           | 12.14               | 14.62                             | 14.05                                | 6.58                       | 6.01              | 11.11       | 15.47                             |          | 9.49  | 12.90 |  |  |
| 5. LEAST              | (1.0)  | 79     | 37    | 42    | 2     | 3     | 26    | 17    | 18    | 13                 | 14                   | 4                   | 11                           | 14                | 29                           | 7                   |                           | 12                  | 15                                | 28                                   | 4                          | 3                 | 14          | 3                                 |          | 26    | 53    |  |  |
|                       |        | 2.61   | 2.90  | 2.39  | .52   | .52   | 3.98  | 2.82  | 4.02  | 3.59               | 4.27                 | .77                 | 1.50                         | 3.70              | 2.93                         | 10.61               |                           | 2.86                | 2.96                              | 4.58                                 | 2.63                       | .58               | 2.59        | 1.08                              |          | 2.47  | 2.68  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION   |        | 16     | 10    | 6     |       | 2     | 2     | 5     | 2     | 5                  | 1                    | 2                   | 3                            | 2                 | 8                            | 3                   |                           | 3                   |                                   | 4                                    | 2                          |                   | 4           | 3                                 |          | 4     | 12    |  |  |
|                       |        | .53    | .78   | .34   |       | .34   | .31   | .83   | .45   | 1.38               | .30                  | .38                 | .41                          | .53               | .81                          |                     |                           | .71                 |                                   | .65                                  | 1.32                       |                   | .74         | 1.08                              |          | .38   | .61   |  |  |
| Mean score            |        | 3.47   | 3.45  | 3.48  | 3.72  | 3.67  | 3.40  | 3.38  | 3.35  | 3.29               | 3.50                 | 3.58                | 3.45                         | 3.44              | 3.46                         | 2.80                | 4.29                      | 3.47                | 3.35                              | 3.37                                 | 3.51                       | 3.73              | 3.51        | 3.35                              | 3.17     | 3.54  | 3.43  |  |  |
| Standard deviation    |        | .976   | .977  | .975  | .942  | .825  | 1.029 | .972  | 1.046 | .953               | 1.036                | .936                | .930                         | 1.013             | .967                         | 1.112               | .726                      | .988                | .966                              | 1.047                                | .903                       | .906              | .973        | .897                              | .408     | .958  | .983  |  |  |
| Standard error        |        | .018   | .027  | .023  | .048  | .034  | .040  | .040  | .050  | .050               | .057                 | .041                | .034                         | .052              | .031                         | .137                | .194                      | .048                | .043                              | .042                                 | .074                       | .040              | .042        | .054                              | .167     | .030  | .022  |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 14  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|  |  | GENDER |  |  | AGE |  |  |  |  |  | EDUCATION |  |  |  |  |  |  |  | OCCUPATION |  |  |  |  |  |  |  | AREA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--------|--|--|-----|--|--|--|--|--|-----------|--|--|--|--|--|--|--|------------|--|--|--|--|--|--|--|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |        |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |        |  |  |     |  |  |  |  |  |           |  |  |  |  |  |  |  |            |  |  |  |  |  |  |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 15  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                       |        | GENDER |       |            | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION                     |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     | OCCUPATION                |                                      |                            |                   |             |                          |       |          | AREA  |  |
|-----------------------|--------|--------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|-------|----------|-------|--|
|                       |        |        |       |            |       |       |       |       |       |                    |                               |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |  |
|                       |        | Total  | MALE  | FE<br>MALE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.<br>PRIM.<br>SCHOL<br>LOWER | 2.<br>MIDDL<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL<br>/VOCA<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER<br>TRADE | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE | OTHER | 1.<br>IN | OUT   |  |
| Total                 | 3030   | 1276   | 1754  | 384        | 580   | 654   | 602   | 448   | 362   | 328                | 520                           | 734                  | 378                                   | 990               | 66                           | 14                  | 420                       | 506                 | 612                       | 152                                  | 516                        | 540               | 278         | 6                        | 1054  | 1976     |       |  |
|                       | 100.00 | 100.0  | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                         | 100.0                | 100.0                                 | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                     | 100.0                                | 100.0                      | 100.0             | 100.0       | 100.0                    | 100.0 | 100.0    |       |  |
| \$133 Q.2 - SUM.2.3.3 |        |        |       |            |       |       |       |       |       |                    |                               |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |  |
| 1. MOST               | (5.0)  | 386    | 151   | 235        | 74    | 74    | 86    | 69    | 47    | 36                 | 34                            | 76                   | 103                                   | 44                | 115                          | 9                   | 5                         | 58                  | 57                        | 69                                   | 24                         | 94                | 58          | 26                       |       | 146      | 240   |  |
|                       |        | 12.74  | 11.83 | 13.40      | 19.27 | 12.76 | 13.15 | 11.46 | 10.49 | 9.94               | 10.37                         | 14.62                | 14.03                                 | 11.64             | 11.62                        | 13.64               | 35.71                     | 13.81               | 11.26                     | 11.27                                | 15.79                      | 18.22             | 10.74       | 9.35                     |       | 13.85    | 12.15 |  |
| 2. MUCH               | (4.0)  | 1107   | 470   | 637        | 140   | 266   | 224   | 195   | 171   | 111                | 125                           | 193                  | 292                                   | 139               | 348                          | 5                   | 5                         | 138                 | 165                       | 214                                  | 62                         | 204               | 233         | 89                       | 2     | 394      | 713   |  |
|                       |        | 36.53  | 36.83 | 36.32      | 36.46 | 45.86 | 34.25 | 32.39 | 38.17 | 30.66              | 38.11                         | 37.12                | 39.78                                 | 36.77             | 35.15                        | 7.58                | 35.71                     | 32.86               | 32.61                     | 34.97                                | 40.79                      | 39.53             | 43.15       | 32.01                    | 33.33 | 37.38    | 36.08 |  |
| 3. MODERATE           | (3.0)  | 1067   | 443   | 624        | 142   | 178   | 228   | 246   | 150   | 123                | 106                           | 183                  | 246                                   | 126               | 377                          | 25                  | 4                         | 173                 | 186                       | 201                                  | 50                         | 191               | 161         | 101                      | 4     | 372      | 695   |  |
|                       |        | 35.21  | 34.72 | 35.58      | 36.98 | 30.69 | 34.86 | 40.86 | 33.48 | 33.98              | 32.32                         | 35.19                | 33.51                                 | 33.33             | 38.08                        | 37.88               | 28.57                     | 41.19               | 36.76                     | 32.84                                | 32.89                      | 37.02             | 29.81       | 36.33                    | 66.67 | 35.29    | 35.17 |  |
| 4. LESS               | (2.0)  | 339    | 144   | 195        | 26    | 48    | 83    | 59    | 54    | 69                 | 51                            | 51                   | 75                                    | 49                | 101                          | 12                  |                           | 29                  | 68                        | 97                                   | 13                         | 24                | 63          | 45                       |       | 90       | 249   |  |
|                       |        | 11.19  | 11.29 | 11.12      | 6.77  | 8.28  | 12.69 | 9.80  | 12.05 | 19.06              | 15.55                         | 9.81                 | 10.22                                 | 12.96             | 10.20                        | 18.18               |                           | 6.90                | 13.44                     | 15.85                                | 8.55                       | 4.65              | 11.67       | 16.19                    |       | 8.54     | 12.60 |  |
| 5. LEAST              | (1.0)  | 91     | 52    | 39         | 2     | 9     | 20    | 22    | 19    | 19                 | 6                             | 12                   | 10                                    | 16                | 32                           | 15                  |                           | 18                  | 23                        | 23                                   | 1                          | 3                 | 10          | 13                       |       | 36       | 55    |  |
|                       |        | 3.00   | 4.08  | 2.22       | .52   | 1.55  | 3.06  | 3.65  | 4.24  | 5.25               | 1.83                          | 2.31                 | 1.36                                  | 4.23              | 3.23                         | 22.73               |                           | 4.29                | 4.55                      | 3.76                                 | .66                        | .58               | 1.85        | 4.68                     |       | 3.42     | 2.78  |  |
| 6. NOT SATISFACTION   |        | 40     | 16    | 24         | 5     | 13    | 11    | 7     | 4     | 4                  | 6                             | 5                    | 8                                     | 4                 | 17                           |                     |                           | 4                   | 7                         | 8                                    | 2                          |                   | 15          | 4                        |       | 16       | 24    |  |
|                       |        | 1.32   | 1.25  | 1.37       | .86   | 1.99  | 1.83  | 1.56  | 1.10  | 1.10               | 1.83                          | .96                  | 1.09                                  | 1.06              | 1.72                         |                     |                           | .95                 | 1.38                      | 1.31                                 | 1.32                       |                   | 2.78        | 1.44                     |       | 1.52     | 1.21  |  |
| Mean score            |        | 3.45   | 3.42  | 3.48       | 3.67  | 3.61  | 3.43  | 3.39  | 3.39  | 3.21               | 3.40                          | 3.52                 | 3.56                                  | 3.39              | 3.42                         | 2.71                | 4.07                      | 3.45                | 3.33                      | 3.35                                 | 3.63                       | 3.70              | 3.51        | 3.26                     | 3.33  | 3.50     | 3.43  |  |
| Standard deviation    |        | .957   | .980  | .939       | .880  | .871  | .980  | .946  | .978  | 1.037              | .940                          | .940                 | .906                                  | .997              | .942                         | 1.286               | .829                      | .963                | 1.000                     | 1.003                                | .878                       | .838              | .909        | .998                     | .516  | .956     | .957  |  |
| Standard error        |        | .018   | .028  | .023       | .045  | .036  | .039  | .039  | .047  | .055               | .052                          | .041                 | .034                                  | .052              | .030                         | .158                | .221                      | .047                | .045                      | .041                                 | .072                       | .037              | .040        | .060                     | .211  | .030     | .022  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 16  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                     |       | GENDER |       | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION               |                |                        |             |                        |               |                     |       | OCCUPATION |       |       |       |       |       |       |       | AREA          |                     |
|---------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|-------------------------|----------------|------------------------|-------------|------------------------|---------------|---------------------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|---------------------|
|                     |       | FE     |       | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.                      | 2.             | 3.                     | 4.          | 5.                     | 6.            | 8.                  | 1.    | 2.         | 3.    | 4.    | 5.    | 6.    | 7.    | 1.    |       |               |                     |
|                     |       | MALE   | MALE  |       |       |       |       |       |                    | PRIM.<br>SCHOL<br>LOWER | MIDDL<br>SCHOL | HIGH<br>/VOCA<br>TIONL | DIPLO<br>MA | BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | MASTR<br>DEG. | UNEDU<br>CA<br>TION |       |            |       |       |       |       |       |       |       | GVM.<br>OFFCR | COM<br>EMPLO<br>YEE |
| Total               |       | 12120  | 5104  | 7016  | 1536  | 2320  | 2616  | 2408  | 1792               | 1448                    | 1312           | 2080                   | 2936        | 1512                   | 3960          | 264                 | 56    | 1680       | 2024  | 2448  | 608   | 2064  | 2160  | 1112  | 24    | 4216          | 7904                |
|                     |       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                   | 100.0          | 100.0                  | 100.0       | 100.0                  | 100.0         | 100.0               | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0         | 100.0               |
| \$128 Q.2 - SUM.2.3 |       |        |       |       |       |       |       |       |                    |                         |                |                        |             |                        |               |                     |       |            |       |       |       |       |       |       |       |               |                     |
| 1. MOST             | (5.0) | 1567   | 648   | 919   | 309   | 314   | 326   | 289   | 189                | 140                     | 175            | 292                    | 422         | 167                    | 464           | 29                  | 18    | 223        | 231   | 283   | 78    | 384   | 263   | 104   | 1     | 559           | 1008                |
|                     |       | 12.93  | 12.70 | 13.10 | 20.12 | 13.53 | 12.46 | 12.00 | 10.55              | 9.67                    | 13.34          | 14.04                  | 14.37       | 11.04                  | 11.72         | 10.98               | 32.14 | 13.27      | 11.41 | 11.56 | 12.83 | 18.60 | 12.18 | 9.35  | 4.17  | 13.26         | 12.75               |
| 2. MUCH             | (4.0) | 4201   | 1786  | 2415  | 572   | 942   | 879   | 754   | 594                | 460                     | 499            | 772                    | 1001        | 529                    | 1347          | 28                  | 25    | 569        | 621   | 799   | 235   | 790   | 851   | 327   | 9     | 1586          | 2615                |
|                     |       | 34.66  | 34.99 | 34.42 | 37.24 | 40.60 | 33.60 | 31.31 | 33.15              | 31.77                   | 38.03          | 37.12                  | 34.09       | 34.99                  | 34.02         | 10.61               | 44.64 | 33.87      | 30.68 | 32.64 | 38.65 | 38.28 | 39.40 | 29.41 | 37.50 | 37.62         | 33.08               |
| 3. MODERATE         | (3.0) | 4514   | 1825  | 2689  | 533   | 858   | 932   | 983   | 662                | 546                     | 437            | 757                    | 1107        | 574                    | 1539          | 87                  | 13    | 649        | 784   | 884   | 217   | 758   | 740   | 470   | 12    | 1530          | 2984                |
|                     |       | 37.24  | 35.76 | 38.33 | 34.70 | 36.98 | 35.63 | 40.82 | 36.94              | 37.71                   | 33.31          | 36.39                  | 37.70       | 37.96                  | 38.86         | 32.95               | 23.21 | 38.63      | 38.74 | 36.11 | 35.69 | 36.72 | 34.26 | 42.27 | 50.00 | 36.29         | 37.75               |
| 4. LESS             | (2.0) | 1427   | 615   | 812   | 109   | 175   | 358   | 286   | 262                | 237                     | 163            | 224                    | 335         | 174                    | 455           | 76                  |       | 168        | 299   | 360   | 56    | 119   | 245   | 178   | 2     | 396           | 1031                |
|                     |       | 11.77  | 12.05 | 11.57 | 7.10  | 7.54  | 13.69 | 11.88 | 14.62              | 16.37                   | 12.42          | 10.77                  | 11.41       | 11.51                  | 11.49         | 28.79               |       | 10.00      | 14.77 | 14.71 | 9.21  | 5.77  | 11.34 | 16.01 | 8.33  | 9.39          | 13.04               |
| 5. LEAST            | (1.0) | 309    | 173   | 136   | 10    | 23    | 89    | 72    | 69                 | 46                      | 31             | 26                     | 46          | 54                     | 109           | 43                  |       | 57         | 69    | 102   | 14    | 10    | 38    | 19    |       | 112           | 197                 |
|                     |       | 2.55   | 3.39  | 1.94  | .65   | .99   | 3.40  | 2.99  | 3.85               | 3.18                    | 2.36           | 1.25                   | 1.57        | 3.57                   | 2.75          | 16.29               |       | 3.39       | 3.41  | 4.17  | 2.30  | .48   | 1.76  | 1.71  |       | 2.66          | 2.49                |
| 6. NOT SATISFACTION |       | 102    | 57    | 45    | 3     | 8     | 32    | 24    | 16                 | 19                      | 7              | 9                      | 25          | 14                     | 46            | 1                   |       | 14         | 20    | 20    | 8     | 3     | 23    | 14    |       | 33            | 69                  |
|                     |       | .84    | 1.12  | .64   | .20   | .34   | 1.22  | 1.00  | .89                | 1.31                    | .53            | .43                    | .85         | .93                    | 1.16          | .38                 |       | .83        | .99   | .82   | 1.32  | .15   | 1.06  | 1.26  |       | .78           | .87                 |
| Mean score          |       | 3.44   | 3.42  | 3.45  | 3.69  | 3.58  | 3.39  | 3.38  | 3.32               | 3.29                    | 3.48           | 3.52                   | 3.49        | 3.39                   | 3.41          | 2.71                | 4.09  | 3.44       | 3.32  | 3.33  | 3.51  | 3.69  | 3.49  | 3.29  | 3.38  | 3.50          | 3.41                |
| Standard deviation  |       | .948   | .975  | .928  | .893  | .852  | .987  | .948  | .980               | .962                    | .954           | .908                   | .930        | .954                   | .937          | 1.188               | .745  | .960       | .977  | 1.002 | .915  | .856  | .912  | .908  | .711  | .931          | .956                |
| Standard error      |       | .009   | .014  | .011  | .023  | .018  | .019  | .019  | .023               | .025                    | .026           | .020                   | .017        | .025                   | .015          | .073                | .100  | .024       | .022  | .020  | .037  | .019  | .020  | .027  | .145  | .014          | .011                |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 17  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                           |       | GENDER |       |            | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION                |                 |                                 |             |                        |               |                     |               | OCCUPATION          |                        |                      |             |                                 |       |       |       | AREA  |  |  |
|---------------------------|-------|--------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|--------------------------|-----------------|---------------------------------|-------------|------------------------|---------------|---------------------|---------------|---------------------|------------------------|----------------------|-------------|---------------------------------|-------|-------|-------|-------|--|--|
|                           |       | Total  | MALE  | FE<br>MALE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.                       | 2.              | 3.                              | 4.          | 5.                     | 6.            | 8.                  | 1.            | 3.                  | 4.                     | 5.                   | 6.          | 7.                              | 1.    | IN    | OUT   |       |  |  |
|                           |       |        |       |            |       |       |       |       |       |                    | PRIM.<br>SCHOOL<br>LOWER | MIDDL<br>SCHOOL | HIGH<br>SCHOL<br>/VOCA<br>TIONL | DIPLO<br>MA | BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | MASTR<br>DEG. | UNEDU<br>CA<br>TION | GVM.<br>OFFCR | COM<br>EMPLO<br>YEE | BUSI<br>OWNER<br>TRADE | AGRI.<br>FIS<br>HERY | STU<br>DENT | H.<br>W.<br>RI<br>TIRE<br>OTHER |       |       |       |       |  |  |
| Total                     |       | 33330  | 14036 | 19294      | 4224  | 6380  | 7194  | 6622  | 4928  | 3982               | 3608                     | 5720            | 8074                            | 4158        | 10890                  | 726           | 154                 | 4620          | 5566                | 6732                   | 1672                 | 5676        | 5940                            | 3058  | 66    | 11594 | 21736 |  |  |
|                           |       | 100.00 | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                    | 100.0           | 100.0                           | 100.0       | 100.0                  | 100.0         | 100.0               | 100.0         | 100.0               | 100.0                  | 100.0                | 100.0       | 100.0                           | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |  |  |
| \$114 Q.2 - TOTAL SUMMARY |       |        |       |            |       |       |       |       |       |                    |                          |                 |                                 |             |                        |               |                     |               |                     |                        |                      |             |                                 |       |       |       |       |  |  |
| 1. MOST                   | (5.0) | 5341   | 2085  | 3256       | 1043  | 1064  | 1134  | 993   | 657   | 450                | 590                      | 1062            | 1349                            | 583         | 1607                   | 96            | 54                  | 757           | 844                 | 924                    | 269                  | 1272        | 920                             | 346   | 9     | 1978  | 3363  |  |  |
|                           |       | 16.02  | 14.85 | 16.88      | 24.69 | 16.68 | 15.76 | 15.00 | 13.33 | 11.30              | 16.35                    | 18.57           | 16.71                           | 14.02       | 14.76                  | 13.22         | 35.06               | 16.39         | 15.16               | 13.73                  | 16.09                | 22.41       | 15.49                           | 11.31 | 13.64 | 17.06 | 15.47 |  |  |
| 2. MUCH                   | (4.0) | 12687  | 5441  | 7246       | 1628  | 2771  | 2718  | 2330  | 1839  | 1401               | 1382                     | 2255            | 3077                            | 1613        | 4163                   | 133           | 64                  | 1752          | 1908                | 2449                   | 645                  | 2273        | 2586                            | 1050  | 24    | 4667  | 8020  |  |  |
|                           |       | 38.06  | 38.76 | 37.56      | 38.54 | 43.43 | 37.78 | 35.19 | 37.32 | 35.18              | 38.30                    | 39.42           | 38.11                           | 38.79       | 38.23                  | 18.32         | 41.56               | 37.92         | 34.28               | 36.38                  | 38.58                | 40.05       | 43.54                           | 34.34 | 36.36 | 40.25 | 36.90 |  |  |
| 3. MODERATE               | (3.0) | 11166  | 4546  | 6620       | 1279  | 2072  | 2259  | 2454  | 1693  | 1409               | 1174                     | 1845            | 2774                            | 1418        | 3719                   | 205           | 31                  | 1567          | 1924                | 2327                   | 558                  | 1798        | 1805                            | 1160  | 27    | 3648  | 7518  |  |  |
|                           |       | 33.50  | 32.39 | 34.31      | 30.28 | 32.48 | 31.40 | 37.06 | 34.35 | 35.38              | 32.54                    | 32.26           | 34.36                           | 34.10       | 34.15                  | 28.24         | 20.13               | 33.92         | 34.57               | 34.57                  | 33.37                | 31.68       | 30.39                           | 37.93 | 40.91 | 31.46 | 34.59 |  |  |
| 4. LESS                   | (2.0) | 2969   | 1326  | 1643       | 219   | 365   | 795   | 577   | 514   | 499                | 334                      | 428             | 649                             | 384         | 986                    | 183           | 5                   | 391           | 623                 | 716                    | 141                  | 264         | 463                             | 366   | 5     | 941   | 2028  |  |  |
|                           |       | 8.91   | 9.45  | 8.52       | 5.18  | 5.72  | 11.05 | 8.71  | 10.43 | 12.53              | 9.26                     | 7.48            | 8.04                            | 9.24        | 9.05                   | 25.21         | 3.25                | 8.46          | 11.19               | 10.64                  | 8.43                 | 4.65        | 7.79                            | 11.97 | 7.58  | 8.12  | 9.33  |  |  |
| 5. LEAST                  | (1.0) | 799    | 437   | 362        | 41    | 65    | 190   | 182   | 184   | 137                | 80                       | 88              | 145                             | 126         | 267                    | 93            |                     | 118           | 196                 | 229                    | 45                   | 42          | 90                              | 79    |       | 260   | 539   |  |  |
|                           |       | 2.40   | 3.11  | 1.88       | .97   | 1.02  | 2.64  | 2.75  | 3.73  | 3.44               | 2.22                     | 1.54            | 1.80                            | 3.03        | 2.45                   | 12.81         |                     | 2.55          | 3.52                | 3.40                   | 2.69                 | .74         | 1.52                            | 2.58  |       | 2.24  | 2.48  |  |  |
| 6. NOT SATISFACTION       |       | 368    | 201   | 167        | 14    | 43    | 98    | 86    | 41    | 86                 | 48                       | 42              | 80                              | 34          | 148                    | 16            |                     | 35            | 71                  | 87                     | 14                   | 27          | 76                              | 57    | 1     | 100   | 268   |  |  |
|                           |       | 1.10   | 1.43  | .87        | .33   | .67   | 1.36  | 1.30  | .83   | 2.16               | 1.33                     | .73             | .99                             | .82         | 1.36                   | 2.20          |                     | .76           | 1.28                | 1.29                   | .84                  | .48         | 1.28                            | 1.86  | 1.52  | .86   | 1.23  |  |  |
| Mean score                |       | 3.57   | 3.54  | 3.60       | 3.81  | 3.69  | 3.54  | 3.52  | 3.46  | 3.39               | 3.58                     | 3.66            | 3.60                            | 3.52        | 3.55                   | 2.94          | 4.08                | 3.58          | 3.47                | 3.47                   | 3.57                 | 3.79        | 3.65                            | 3.41  | 3.57  | 3.62  | 3.54  |  |  |
| Standard deviation        |       | .946   | .965  | .931       | .901  | .851  | .976  | .947  | .977  | .968               | .947                     | .917            | .921                            | .950        | .938                   | 1.228         | .824                | .949          | .999                | .974                   | .950                 | .868        | .890                            | .935  | .829  | .937  | .949  |  |  |
| Standard error            |       | .005   | .008  | .007       | .014  | .011  | .012  | .012  | .014  | .016               | .016                     | .012            | .010                            | .015        | .009                   | .046          | .066                | .014          | .013                | .012                   | .023                 | .012        | .012                            | .017  | .103  | .009  | .006  |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 1XX  
PART II Q.2 SATISFACTION LEVEL  
Base: ALL RESPONDENTS

|                        | GENDER |       |        | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION         |              |                        |          |                  |            |               |            | OCCUPATION     |                 |                |          |       |       |       |       | AREA  |              |
|------------------------|--------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------|--------------|------------------------|----------|------------------|------------|---------------|------------|----------------|-----------------|----------------|----------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
|                        | Total  | MALE  | FEMALE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1.                | 2.           | 3.                     | 4.       | 5.               | 6.         | 8.            | 2.         | 3.             | 4.              | 5.             | 6.       | 7.    | OTHER | 1.    | IN    | OUT   |              |
|                        |        |       |        |       |       |       |       |       |              | PRIM. SCHOL LOWER | SCHOL MIDDLE | HIGH SCHOL /VOCA TIONL | DIPLO MA | BACHE LOR'S DEG. | MASTR DEG. | UNEDU CA TION | GVM. OFFCR | PANY EMPLO YEE | BUSI NESS OWNER | AGRI. FIS HERY | STU DENT | HIRD  |       |       |       |       | H.W. RI TIRE |
| Total                  | 1515   | 638   | 877    | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164               | 260          | 367                    | 189      | 495              | 33         | 7             | 210        | 253            | 306             | 76             | 258      | 270   | 139   | 3     | 527   | 988   |              |
|                        | 100.00 | 100.0 | 100.0  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0             | 100.0        | 100.0                  | 100.0    | 100.0            | 100.0      | 100.0         | 100.0      | 100.0          | 100.0           | 100.0          | 100.0    | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |              |
| Q.1 SATISFACTION LEVEL |        |       |        |       |       |       |       |       |              |                   |              |                        |          |                  |            |               |            |                |                 |                |          |       |       |       |       |       |              |
| Item.2.1.1             | 3.60   | 3.60  | 3.60   | 3.81  | 3.68  | 3.57  | 3.56  | 3.56  | 3.41         | 3.62              | 3.72         | 3.63                   | 3.60     | 3.56             | 2.69       | 3.86          | 3.61       | 3.48           | 3.49            | 3.57           | 3.81     | 3.68  | 3.50  | 3.50  | 3.63  | 3.58  |              |
| Item.2.1.2             | 3.53   | 3.51  | 3.54   | 3.72  | 3.63  | 3.51  | 3.49  | 3.40  | 3.40         | 3.65              | 3.67         | 3.53                   | 3.50     | 3.48             | 2.52       | 3.29          | 3.52       | 3.40           | 3.44            | 3.56           | 3.72     | 3.65  | 3.35  | 3.00  | 3.60  | 3.49  |              |
| Item.2.1.3             | 3.82   | 3.84  | 3.80   | 4.10  | 3.90  | 3.79  | 3.78  | 3.73  | 3.59         | 3.82              | 3.94         | 3.76                   | 3.82     | 3.82             | 3.45       | 4.14          | 3.87       | 3.70           | 3.68            | 3.84           | 4.05     | 3.88  | 3.68  | 3.67  | 3.87  | 3.79  |              |
| Item.2.1.4             | 3.85   | 3.77  | 3.90   | 3.98  | 3.91  | 3.89  | 3.76  | 3.78  | 3.75         | 3.72              | 3.95         | 3.84                   | 3.77     | 3.87             | 3.79       | 4.29          | 3.89       | 3.88           | 3.76            | 3.71           | 3.94     | 3.90  | 3.71  | 4.00  | 3.89  | 3.82  |              |
| Item.2.1.5             | 3.65   | 3.57  | 3.70   | 3.94  | 3.74  | 3.61  | 3.62  | 3.50  | 3.45         | 3.68              | 3.78         | 3.70                   | 3.56     | 3.60             | 3.00       | 3.71          | 3.69       | 3.51           | 3.58            | 3.61           | 3.87     | 3.70  | 3.46  | 3.67  | 3.71  | 3.61  |              |
| Item.2.2.1.1           | 3.84   | 3.85  | 3.84   | 4.02  | 3.87  | 3.84  | 3.81  | 3.84  | 3.66         | 3.86              | 3.93         | 3.84                   | 3.74     | 3.81             | 3.91       | 4.00          | 3.92       | 3.81           | 3.65            | 4.00           | 3.97     | 3.90  | 3.75  | 3.67  | 3.86  | 3.83  |              |
| Item.2.2.1.2           | 3.77   | 3.75  | 3.79   | 3.99  | 3.89  | 3.71  | 3.73  | 3.71  | 3.62         | 3.71              | 3.88         | 3.79                   | 3.81     | 3.72             | 3.42       | 4.57          | 3.80       | 3.73           | 3.64            | 3.76           | 3.97     | 3.80  | 3.70  | 4.00  | 3.83  | 3.74  |              |
| Item.2.2.1.3           | 3.66   | 3.58  | 3.72   | 3.89  | 3.71  | 3.68  | 3.63  | 3.57  | 3.49         | 3.65              | 3.72         | 3.72                   | 3.65     | 3.64             | 2.97       | 4.14          | 3.69       | 3.58           | 3.60            | 3.59           | 3.83     | 3.74  | 3.47  | 3.33  | 3.76  | 3.61  |              |
| Item.2.2.1.4           | 3.68   | 3.60  | 3.73   | 3.88  | 3.78  | 3.66  | 3.63  | 3.63  | 3.49         | 3.61              | 3.77         | 3.74                   | 3.63     | 3.65             | 3.18       | 4.14          | 3.64       | 3.57           | 3.61            | 3.63           | 3.86     | 3.78  | 3.56  | 3.67  | 3.70  | 3.67  |              |
| Item.2.2.1.5           | 3.53   | 3.45  | 3.58   | 3.77  | 3.61  | 3.45  | 3.48  | 3.46  | 3.42         | 3.55              | 3.72         | 3.60                   | 3.38     | 3.46             | 2.74       | 4.14          | 3.45       | 3.42           | 3.45            | 3.47           | 3.72     | 3.62  | 3.49  | 3.00  | 3.56  | 3.51  |              |
| Item.2.2.2.1           | 3.49   | 3.46  | 3.51   | 3.70  | 3.70  | 3.52  | 3.41  | 3.27  | 3.26         | 3.45              | 3.53         | 3.52                   | 3.42     | 3.51             | 2.90       | 4.29          | 3.47       | 3.40           | 3.44            | 3.52           | 3.67     | 3.61  | 3.18  | 4.00  | 3.51  | 3.48  |              |
| Item.2.2.2.2           | 3.50   | 3.39  | 3.57   | 3.80  | 3.72  | 3.51  | 3.46  | 3.24  | 3.15         | 3.55              | 3.52         | 3.56                   | 3.39     | 3.51             | 2.68       | 3.86          | 3.43       | 3.41           | 3.49            | 3.30           | 3.82     | 3.58  | 3.10  | 4.00  | 3.54  | 3.48  |              |
| Item.2.2.2.3           | 3.54   | 3.50  | 3.57   | 3.79  | 3.78  | 3.48  | 3.44  | 3.47  | 3.24         | 3.49              | 3.61         | 3.57                   | 3.52     | 3.55             | 2.81       | 4.57          | 3.55       | 3.45           | 3.41            | 3.38           | 3.78     | 3.73  | 3.26  | 4.00  | 3.62  | 3.50  |              |
| Item.2.2.3             | 3.56   | 3.51  | 3.60   | 3.90  | 3.70  | 3.50  | 3.50  | 3.45  | 3.33         | 3.56              | 3.68         | 3.59                   | 3.53     | 3.54             | 2.79       | 4.14          | 3.60       | 3.40           | 3.45            | 3.60           | 3.87     | 3.64  | 3.30  | 4.00  | 3.62  | 3.53  |              |
| Item.2.3.1.1           | 3.49   | 3.48  | 3.50   | 3.78  | 3.72  | 3.42  | 3.33  | 3.39  | 3.31         | 3.51              | 3.58         | 3.48                   | 3.43     | 3.49             | 2.94       | 4.29          | 3.50       | 3.33           | 3.39            | 3.67           | 3.78     | 3.49  | 3.34  | 3.33  | 3.56  | 3.45  |              |
| Item.2.3.1.2           | 3.45   | 3.43  | 3.47   | 3.66  | 3.63  | 3.39  | 3.43  | 3.30  | 3.26         | 3.48              | 3.57         | 3.43                   | 3.45     | 3.43             | 2.67       | 4.29          | 3.43       | 3.37           | 3.34            | 3.35           | 3.68     | 3.52  | 3.36  | 3.00  | 3.52  | 3.41  |              |
| Item.2.3.2.1           | 3.40   | 3.41  | 3.40   | 3.65  | 3.52  | 3.34  | 3.30  | 3.36  | 3.30         | 3.47              | 3.51         | 3.41                   | 3.28     | 3.40             | 2.73       | 4.57          | 3.42       | 3.28           | 3.27            | 3.39           | 3.62     | 3.54  | 3.25  | 3.33  | 3.48  | 3.36  |              |
| Item.2.3.2.2           | 3.39   | 3.38  | 3.39   | 3.63  | 3.49  | 3.32  | 3.41  | 3.18  | 3.28         | 3.42              | 3.46         | 3.43                   | 3.39     | 3.36             | 2.42       | 3.86          | 3.39       | 3.26           | 3.30            | 3.36           | 3.61     | 3.49  | 3.18  | 3.67  | 3.43  | 3.36  |              |
| Item.2.3.2.3           | 3.31   | 3.28  | 3.33   | 3.59  | 3.41  | 3.26  | 3.26  | 3.16  | 3.21         | 3.51              | 3.39         | 3.38                   | 3.24     | 3.24             | 2.36       | 3.57          | 3.29       | 3.20           | 3.24            | 3.45           | 3.57     | 3.33  | 3.15  | 3.33  | 3.39  | 3.27  |              |
| Item.2.3.3.1           | 3.46   | 3.42  | 3.49   | 3.70  | 3.59  | 3.45  | 3.39  | 3.39  | 3.20         | 3.39              | 3.51         | 3.56                   | 3.38     | 3.45             | 2.73       | 4.14          | 3.47       | 3.34           | 3.35            | 3.60           | 3.71     | 3.50  | 3.28  | 3.67  | 3.53  | 3.42  |              |
| Item.2.3.3.2           | 3.45   | 3.41  | 3.48   | 3.64  | 3.63  | 3.40  | 3.39  | 3.39  | 3.22         | 3.42              | 3.54         | 3.55                   | 3.40     | 3.40             | 2.70       | 4.00          | 3.44       | 3.32           | 3.34            | 3.67           | 3.70     | 3.52  | 3.23  | 3.00  | 3.48  | 3.43  |              |
| Item.2.3.4             | 3.57   | 3.55  | 3.59   | 3.88  | 3.69  | 3.49  | 3.51  | 3.39  | 3.50         | 3.63              | 3.61         | 3.65                   | 3.53     | 3.50             | 3.16       | 4.00          | 3.58       | 3.48           | 3.41            | 3.61           | 3.83     | 3.58  | 3.54  | 3.67  | 3.59  | 3.56  |              |
| Sum 2.1                | 3.69   | 3.66  | 3.71   | 3.91  | 3.77  | 3.68  | 3.64  | 3.59  | 3.52         | 3.70              | 3.81         | 3.69                   | 3.65     | 3.66             | 3.10       | 3.86          | 3.72       | 3.59           | 3.59            | 3.66           | 3.88     | 3.76  | 3.54  | 3.57  | 3.74  | 3.66  |              |
| Sum 2.2.1              | 3.70   | 3.65  | 3.73   | 3.91  | 3.77  | 3.67  | 3.66  | 3.64  | 3.54         | 3.68              | 3.81         | 3.74                   | 3.64     | 3.66             | 3.25       | 4.20          | 3.70       | 3.62           | 3.59            | 3.69           | 3.87     | 3.77  | 3.60  | 3.53  | 3.74  | 3.67  |              |
| Sum 2.2.2              | 3.51   | 3.45  | 3.55   | 3.76  | 3.73  | 3.50  | 3.44  | 3.33  | 3.22         | 3.50              | 3.56         | 3.55                   | 3.44     | 3.52             | 2.80       | 4.24          | 3.48       | 3.42           | 3.45            | 3.40           | 3.76     | 3.64  | 3.19  | 4.00  | 3.56  | 3.49  |              |
| Sum 2.2                | 3.62   | 3.57  | 3.66   | 3.86  | 3.75  | 3.60  | 3.57  | 3.52  | 3.41         | 3.61              | 3.71         | 3.66                   | 3.56     | 3.60             | 3.06       | 4.21          | 3.62       | 3.53           | 3.53            | 3.58           | 3.83     | 3.71  | 3.43  | 3.74  | 3.67  | 3.60  |              |
| Sum 2.3.1              | 3.47   | 3.45  | 3.48   | 3.72  | 3.67  | 3.40  | 3.38  | 3.35  | 3.29         | 3.50              | 3.58         | 3.45                   | 3.44     | 3.46             | 2.80       | 4.29          | 3.47       | 3.35           | 3.37            | 3.51           | 3.73     | 3.51  | 3.35  | 3.17  | 3.54  | 3.43  |              |
| Sum 2.3.2              | 3.37   | 3.36  | 3.37   | 3.62  | 3.47  | 3.31  | 3.32  | 3.24  | 3.27         | 3.47              | 3.45         | 3.41                   | 3.30     | 3.33             | 2.51       | 4.00          | 3.37       | 3.24           | 3.27            | 3.40           | 3.60     | 3.45  | 3.19  | 3.44  | 3.44  | 3.33  |              |
| Sum 2.3.3              | 3.45   | 3.42  | 3.48   | 3.67  | 3.61  | 3.43  | 3.39  | 3.39  | 3.21         | 3.40              | 3.52         | 3.56                   | 3.39     | 3.42             | 2.71       | 4.07          | 3.45       | 3.33           | 3.35            | 3.63           | 3.70     | 3.51  | 3.26  | 3.33  | 3.50  | 3.43  |              |
| Sum 2.3                | 3.44   | 3.42  | 3.45   | 3.69  | 3.58  | 3.39  | 3.38  | 3.32  | 3.29         | 3.48              | 3.52         | 3.49                   | 3.39     | 3.41             | 2.71       | 4.09          | 3.44       | 3.32           | 3.33            | 3.51           | 3.69     | 3.49  | 3.29  | 3.38  | 3.50  | 3.41  |              |
| TOTAL SUMMARY          | 3.57   | 3.54  | 3.60   | 3.81  | 3.69  | 3.54  | 3.52  | 3.46  | 3.39         | 3.58              | 3.66         | 3.60                   | 3.52     | 3.55             | 2.94       | 4.08          | 3.58       | 3.47           | 3.47            | 3.57           | 3.79     | 3.65  | 3.41  | 3.57  | 3.62  | 3.54  |              |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 18  
PART III Q.3.1 ARE YOU INTEREST IN KNOWLEDGE ABOUT HEALTHY PRODUCTS THAT DISTRIBUTED BY FDA ?  
Base: ALL RESPONDENTS

|                                                                                      | GENDER |       |            | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION      |                |                        |             |                        |               |                     |       | OCCUPATION    |                             |                       |                      |             |             |       |       | AREA  |                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|----------------|----------------|------------------------|-------------|------------------------|---------------|---------------------|-------|---------------|-----------------------------|-----------------------|----------------------|-------------|-------------|-------|-------|-------|-----------------------------|
|                                                                                      | Total  | MALE  | FE<br>MALE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.             | 2.             | 3.                     | 4.          | 5.                     | 6.            | 8.                  | 1.    | 2.            | 3.                          | 4.                    | 5.                   | 6.          | 7.          | 1.    | IN    | OUT   |                             |
|                                                                                      |        |       |            |       |       |       |       |       |                    | SCHOL<br>LOWER | MIDDL<br>SCHOL | HIGH<br>/VOCA<br>TIONL | DIPLO<br>MA | BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | MASTR<br>DEG. | UNEDU<br>CA<br>TION |       | GVM.<br>OFFCR | COM<br>PANY<br>EMPLO<br>YEE | BUSI<br>NESS<br>OWNER | AGRI.<br>FIS<br>HERY | STU<br>DENT | H.I.R<br>ED |       |       |       | H.W.<br>RI<br>TIRE<br>OTHER |
| Total                                                                                | 1515   | 638   | 877        | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181                | 164            | 260            | 367                    | 189         | 495                    | 33            | 7                   | 210   | 253           | 306                         | 76                    | 258                  | 270         | 139         | 3     | 527   | 988   |                             |
| 100.00                                                                               | 100.0  | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0          | 100.0          | 100.0                  | 100.0       | 100.0                  | 100.0         | 100.0               | 100.0 | 100.0         | 100.0                       | 100.0                 | 100.0                | 100.0       | 100.0       | 100.0 | 100.0 | 100.0 |                             |
| Q.3.1 ARE YOU INTEREST IN KNOWLEDGE ABOUT HEALTHY PRODUCTS THAT DISTRIBUTED BY FDA ? |        |       |            |       |       |       |       |       |                    |                |                |                        |             |                        |               |                     |       |               |                             |                       |                      |             |             |       |       |       |                             |
| 1. INTEREST                                                                          | 1280   | 510   | 770        | 163   | 248   | 285   | 244   | 195   | 145                | 123            | 218            | 324                    | 157         | 424                    | 28            | 6                   | 180   | 216           | 266                         | 53                    | 221                  | 228         | 114         | 2     | 434   | 846   |                             |
| 84.49                                                                                | 79.94  | 87.80 | 84.90      | 85.52 | 87.16 | 81.06 | 87.05 | 80.11 | 75.00              | 83.85          | 88.28          | 83.07                  | 85.66       | 84.85                  | 85.71         | 85.71               | 85.38 | 86.93         | 69.74                       | 85.66                 | 84.44                | 82.01       | 66.67       | 82.35 | 85.63 |       |                             |
| 2. NOT INTEREST                                                                      | 235    | 128   | 107        | 29    | 42    | 42    | 57    | 29    | 36                 | 41             | 42             | 43                     | 32          | 71                     | 5             | 1                   | 30    | 37            | 40                          | 23                    | 37                   | 42          | 25          | 1     | 93    | 142   |                             |
| 15.51                                                                                | 20.06  | 12.20 | 15.10      | 14.48 | 12.84 | 18.94 | 12.95 | 19.89 | 25.00              | 16.15          | 11.72          | 16.93                  | 14.34       | 15.15                  | 14.29         | 14.29               | 14.62 | 13.07         | 30.26                       | 14.34                 | 15.56                | 17.99       | 33.33       | 17.65 | 14.37 |       |                             |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 19

PART III Q.3.2 HAVE YOU EVER AWARED OF KNOWLEDGE ABOUT HEALTHY PRODUCTS OR FDA'S OPERATION ?

Base: ALL RESPONDENTS

|                                                                                     | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              |                | EDUCATION            |               |             |                     |               |                  |               |                  | OCCUPATION    |                   |             |          |                       |       |       | AREA  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------|----------------------|---------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|---------------|-------------------|-------------|----------|-----------------------|-------|-------|-------|--|
|                                                                                     |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                |                      |               |             |                     |               |                  |               |                  |               |                   |             |          |                       |       |       |       |  |
|                                                                                     | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. LOWER SCHOL | 2. MIDDL /VOCA SCHOL | 3. HIGH TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM EMPLO YEE | 3. BUSI OWNER | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE OTHER | 1. IN | OUT   |       |  |
| Total                                                                               | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164            | 260                  | 367           | 189         | 495                 | 33            | 7                | 210           | 253              | 306           | 76                | 258         | 270      | 139                   | 3     | 527   | 988   |  |
|                                                                                     | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0          | 100.0                | 100.0         | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0                 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |  |
| Q.3.2 HAVE YOU EVER AWARED OF KNOWLEDGE ABOUT HEALTHY PRODUCTS OR FDA'S OPERATION ? |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                |                      |               |             |                     |               |                  |               |                  |               |                   |             |          |                       |       |       |       |  |
| 1. EVER                                                                             | 1134   | 463   | 671   | 135   | 211   | 254   | 223   | 174   | 137          | 117            | 207                  | 269           | 140         | 367                 | 30            | 4                | 157           | 190              | 234           | 39                | 181         | 217      | 114                   | 2     | 391   | 743   |  |
|                                                                                     | 74.85  | 72.57 | 76.51 | 70.31 | 72.76 | 77.68 | 74.09 | 77.68 | 75.69        | 71.34          | 79.62                | 73.30         | 74.07       | 74.14               | 90.91         | 57.14            | 74.76         | 75.10            | 76.47         | 51.32             | 70.16       | 80.37    | 82.01                 | 66.67 | 74.19 | 75.20 |  |
| 2. NEVER                                                                            | 381    | 175   | 206   | 57    | 79    | 73    | 78    | 50    | 44           | 47             | 53                   | 98            | 49          | 128                 | 3             | 3                | 53            | 63               | 72            | 37                | 77          | 53       | 25                    | 1     | 136   | 245   |  |
|                                                                                     | 25.15  | 27.43 | 23.49 | 29.69 | 27.24 | 22.32 | 25.91 | 22.32 | 24.31        | 28.66          | 20.38                | 26.70         | 25.93       | 25.86               | 9.09          | 42.86            | 25.24         | 24.90            | 23.53         | 48.68             | 29.84       | 19.63    | 17.99                 | 33.33 | 25.81 | 24.80 |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 20

PART III - Q.3.3 WHICH MEDIA THAT YOU AWARED ?

Base: ALL RESPONDENTS

|                                       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |              |                   | EDUCATION   |                        |          |                  |               |               |               |       | OCCUPATION |       |                    |                 |                |             |          |                    | AREA |  |
|---------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------|-------------|------------------------|----------|------------------|---------------|---------------|---------------|-------|------------|-------|--------------------|-----------------|----------------|-------------|----------|--------------------|------|--|
|                                       | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1.                | 3.          | 5.                     | 8.       | 2.               | 3.            | 4.            | 7.            | 1.    | IN         | OUT   |                    |                 |                |             |          |                    |      |  |
|                                       |        |       |       |       |       |       |       |       |              | PRIM. LOWER SCHOL | MIDDL SCHOL | HIGH SCHOL /VOCAL TION | DIPLO MA | BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR |       |            |       | COM PANY EMPLO YEE | BUSI NESS OWNER | AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | H.W. RI TIRE OTHER |      |  |
| Total                                 | 2876   | 1061  | 1815  | 388   | 583   | 672   | 562   | 412   | 259          | 186               | 491         | 757                    | 338      | 1018             | 79            | 7             | 427           | 494   | 613        | 93    | 558                | 442             | 243            | 6           | 962      | 1914               |      |  |
|                                       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0             | 100.0       | 100.0                  | 100.0    | 100.0            | 100.0         | 100.0         | 100.0         | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0              | 100.0           | 100.0          | 100.0       | 100.0    | 100.0              |      |  |
| Q.3.3 3 WHICH MEDIA THAT YOU AWARED ? |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                   |             |                        |          |                  |               |               |               |       |            |       |                    |                 |                |             |          |                    |      |  |
| -----                                 |        |       |       |       |       |       |       |       |              |                   |             |                        |          |                  |               |               |               |       |            |       |                    |                 |                |             |          |                    |      |  |
| 10. T.V.                              | 777    | 313   | 464   | 74    | 114   | 168   | 156   | 148   | 117          | 90                | 153         | 172                    | 103      | 232              | 27            |               | 115           | 124   | 179        | 29    | 89                 | 143             | 96             | 2           | 283      | 494                |      |  |
|                                       | 27.02  | 29.50 | 25.56 | 19.07 | 19.55 | 25.00 | 27.76 | 35.92 | 45.17        | 48.39             | 31.16       | 22.72                  | 30.47    | 22.79            | 34.18         |               | 26.93         | 25.10 | 29.20      | 31.18 | 15.95              | 32.35           | 39.51          | 33.33       | 29.42    | 25.81              |      |  |
| 2. GENERALLY FB PAGES                 | 577    | 217   | 360   | 95    | 141   | 138   | 101   | 71    | 31           | 19                | 94          | 151                    | 77       | 219              | 16            | 1             | 92            | 115   | 109        | 14    | 129                | 77              | 40             | 1           | 194      | 383                |      |  |
|                                       | 20.06  | 20.45 | 19.83 | 24.48 | 24.19 | 20.54 | 17.97 | 17.23 | 11.97        | 10.22             | 19.14       | 19.95                  | 22.78    | 21.51            | 20.25         | 14.29         | 21.55         | 23.28 | 17.78      | 15.05 | 23.12              | 17.42           | 16.46          | 16.67       | 20.17    | 20.01              |      |  |
| 1. FACEBOOK FDATHAI                   | 349    | 111   | 238   | 56    | 87    | 81    | 75    | 35    | 15           | 18                | 60          | 94                     | 37       | 131              | 9             |               | 52            | 60    | 65         | 5     | 87                 | 51              | 29             |             | 99       | 250                |      |  |
|                                       | 12.13  | 10.46 | 13.11 | 14.43 | 14.92 | 12.05 | 13.35 | 8.50  | 5.79         | 9.68              | 12.22       | 12.42                  | 10.95    | 12.87            | 11.39         |               | 12.18         | 12.15 | 10.60      | 5.38  | 15.59              | 11.54           | 11.93          |             | 10.29    | 13.06              |      |  |
| 8. GENERALLY WEBSITES                 | 226    | 81    | 145   | 18    | 50    | 67    | 40    | 31    | 20           | 7                 | 24          | 51                     | 36       | 103              | 3             | 2             | 43            | 46    | 46         | 10    | 35                 | 30              | 16             |             | 72       | 154                |      |  |
|                                       | 7.86   | 7.63  | 7.99  | 4.64  | 8.58  | 9.97  | 7.12  | 7.52  | 7.72         | 3.76              | 4.89        | 6.74                   | 10.65    | 10.12            | 3.80          | 28.57         | 10.07         | 9.31  | 7.50       | 10.75 | 6.27               | 6.79            | 6.58           |             | 7.48     | 8.05               |      |  |
| 5. YOUTUBE FDATHAI                    | 208    | 78    | 130   | 36    | 44    | 46    | 38    | 33    | 11           | 14                | 30          | 67                     | 16       | 74               | 6             | 1             | 25            | 28    | 42         | 8     | 56                 | 38              | 10             | 1           | 70       | 138                |      |  |
|                                       | 7.23   | 7.35  | 7.16  | 9.28  | 7.55  | 6.85  | 6.76  | 8.01  | 4.25         | 7.53              | 6.11        | 8.85                   | 4.73     | 7.27             | 7.59          | 14.29         | 5.85          | 5.67  | 6.85       | 8.60  | 10.04              | 8.60            | 4.12           | 16.67       | 7.28     | 7.21               |      |  |
| 6. OTHER YOUTUBE CHANNEL              | 207    | 71    | 136   | 38    | 45    | 48    | 39    | 20    | 17           | 6                 | 37          | 61                     | 22       | 72               | 8             | 1             | 24            | 33    | 49         | 8     | 52                 | 24              | 16             | 1           | 60       | 147                |      |  |
|                                       | 7.20   | 6.69  | 7.49  | 9.79  | 7.72  | 7.14  | 6.94  | 4.85  | 6.56         | 3.23              | 7.54        | 8.06                   | 6.51     | 7.07             | 10.13         | 14.29         | 5.62          | 6.68  | 7.99       | 8.60  | 9.32               | 5.43            | 6.58           | 16.67       | 6.24     | 7.68               |      |  |
| 4. GENERALLY LINE                     | 140    | 47    | 93    | 16    | 21    | 37    | 36    | 17    | 13           | 11                | 23          | 43                     | 16       | 46               |               |               | 1             | 20    | 24         | 33    | 5                  | 23              | 24             | 11          | 49       | 91                 |      |  |
|                                       | 4.87   | 4.43  | 5.12  | 4.12  | 3.60  | 5.51  | 6.41  | 4.13  | 5.02         | 5.91              | 4.68        | 5.68                   | 4.73     | 4.52             |               | 14.29         | 4.68          | 4.86  | 5.38       | 5.38  | 4.12               | 5.43            | 4.53           |             | 5.09     | 4.75               |      |  |
| 12. P.A. SYSTEM/ COMMUNITY RADIO      | 131    | 47    | 84    | 17    | 16    | 25    | 31    | 18    | 24           | 14                | 38          | 37                     | 16       | 24               | 2             |               | 12            | 26    | 33         | 7     | 17                 | 23              | 13             |             | 59       | 72                 |      |  |
|                                       | 4.55   | 4.43  | 4.63  | 4.38  | 2.74  | 3.72  | 5.52  | 4.37  | 9.27         | 7.53              | 7.74        | 4.89                   | 4.73     | 2.36             | 2.53          |               | 2.81          | 5.26  | 5.38       | 7.53  | 3.05               | 5.20            | 5.35           |             | 6.13     | 3.76               |      |  |
| 3. LINE FDATHAI                       | 80     | 18    | 62    | 15    | 15    | 15    | 19    | 9     | 7            | 2                 | 9           | 31                     | 5        | 33               |               |               | 10            | 8     | 24         | 2     | 21                 | 11              | 4              |             | 27       | 53                 |      |  |
|                                       | 2.78   | 1.70  | 3.42  | 3.87  | 2.57  | 2.23  | 3.38  | 2.18  | 2.70         | 1.08              | 1.83        | 4.10                   | 1.48     | 3.24             |               |               | 2.34          | 1.62  | 3.92       | 2.15  | 3.76               | 2.49            | 1.65           |             | 2.81     | 2.77               |      |  |
| 7. WWW.FDA.MOPH.GO.TH                 | 77     | 31    | 46    | 6     | 19    | 20    | 13    | 17    | 2            | 4                 | 5           | 17                     | 8        | 37               | 6             |               | 17            | 14    | 19         | 1     | 14                 | 7               | 5              |             | 21       | 56                 |      |  |
|                                       | 2.68   | 2.92  | 2.53  | 1.55  | 3.26  | 2.98  | 2.31  | 4.13  | .77          | 2.15              | 1.02        | 2.25                   | 2.37     | 3.63             | 7.59          |               | 3.98          | 2.83  | 3.10       | 1.08  | 2.51               | 1.58            | 2.06           |             | 2.18     | 2.93               |      |  |
| 11. TWITTER FDATHAI                   | 47     | 18    | 29    | 12    | 16    | 8     | 5     | 6     |              |                   | 4           | 15                     |          | 27               | 1             |               | 7             | 8     | 5          | 1     | 22                 | 2               | 1              | 1           |          | 15                 | 32   |  |
|                                       | 1.63   | 1.70  | 1.60  | 3.09  | 2.74  | 1.19  | .89   | 1.46  |              | .81               | 1.98        |                        | 2.65     | 1.27             |               |               | 1.64          | 1.62  | .82        | 1.08  | 3.94               | .45             | .41            | 16.67       | 1.56     | 1.67               |      |  |
| 9. ORYOR.COM                          | 44     | 20    | 24    | 5     | 13    | 14    | 6     | 4     | 2            | 1                 | 7           | 16                     | 1        | 17               | 1             | 1             | 8             | 7     | 7          | 2     | 13                 | 5               | 2              |             | 11       | 33                 |      |  |
|                                       | 1.53   | 1.89  | 1.32  | 1.29  | 2.23  | 2.08  | 1.07  | .97   | .77          | .54               | 1.43        | 2.11                   | .30      | 1.67             | 1.27          | 14.29         | 1.87          | 1.42  | 1.14       | 2.15  | 2.33               | 1.13            | .82            |             | 1.14     | 1.72               |      |  |
| 13. OTHER                             | 13     | 9     | 4     | 2     | 5     | 3     | 3     |       |              |                   | 7           | 2                      | 1        | 3                |               |               | 2             | 1     | 2          | 1     |                    | 7               |                |             | 2        | 11                 |      |  |
|                                       | .45    | .85   | .22   | .34   | .74   | .53   | .73   |       |              | 1.43              | .26         | .30                    | .29      |                  |               |               | .47           | .20   | .33        | 1.08  |                    | 1.58            |                |             | .21      | .57                |      |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 21

PART III Q.3.4 DID YOU KNOW ABOUT HOW TO COMPLAIN OF HEALTH PRODUCTS UNDER FDA ?

Base: ALL RESPONDENTS

|       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |                      | EDUCATION       |                            |             |                     |                |                  |               |                       | OCCUPATION               |                   |             |          |                 |       |       | AREA  |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------------------|-----------------|----------------------------|-------------|---------------------|----------------|------------------|---------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------|-------|-------|-------|-------|
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |                      |                 |                            |             |                     |                |                  |               |                       |                          |                   |             |          |                 |       |       |       |       |
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |                      |                 |                            |             |                     |                |                  |               |                       |                          |                   |             |          |                 |       |       |       |       |
|       | FE     |       |       |       |       |       |       |       |                      |                 |                            |             |                     |                |                  |               |                       |                          |                   |             |          |                 |       |       |       |       |
| Total | MALE   | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60    | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTER DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM PANY EMPLO YEE | 3. BUSI NESS OWNER TRADE | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE | OTHER | 1. IN | OUT   |       |
| Total | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181                  | 164             | 260                        | 367         | 189                 | 495            | 33               | 7             | 210                   | 253                      | 306               | 76          | 258      | 270             | 139   | 3     | 527   | 988   |
|       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0                | 100.0           | 100.0                      | 100.0       | 100.0               | 100.0          | 100.0            | 100.0         | 100.0                 | 100.0                    | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0           | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |

Q.3.4 DID YOU KNOW ABOUT HOW TO COMPLAIN OF HEALTH PRODUCTS UNDER FDA ?

|               |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. KNEW       | 375   | 143   | 232   | 47    | 59    | 93    | 85    | 58    | 33    | 28    | 68    | 91    | 44    | 132   | 10    | 2     | 61    | 67    | 77    | 12    | 56    | 62    | 40    |       | 127   | 248   |
|               | 24.75 | 22.41 | 26.45 | 24.48 | 20.34 | 28.44 | 28.24 | 25.89 | 18.23 | 17.07 | 26.15 | 24.80 | 23.28 | 26.67 | 30.30 | 28.57 | 29.05 | 26.48 | 25.16 | 15.79 | 21.71 | 22.96 | 28.78 |       | 24.10 | 25.10 |
| 2. DON'T KNOW | 1140  | 495   | 645   | 145   | 231   | 234   | 216   | 166   | 148   | 136   | 192   | 276   | 145   | 363   | 23    | 5     | 149   | 186   | 229   | 64    | 202   | 208   | 99    | 3     | 400   | 740   |
|               | 75.25 | 77.59 | 73.55 | 75.52 | 79.66 | 71.56 | 71.76 | 74.11 | 81.77 | 82.93 | 73.85 | 75.20 | 76.72 | 73.33 | 69.70 | 71.43 | 70.95 | 73.52 | 74.84 | 84.21 | 78.29 | 77.04 | 71.22 | 100.0 | 75.90 | 74.90 |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 22

PART III - Q.3.4 PLEASE SPECIFIC

Base: ALL RESPONDENTS

|       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       | EDUCATION |                      |                 |                            |             |                     |                |                  | OCCUPATION    |                       |                          |                   |             |          |                 | AREA  |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|----------------------|-----------------|----------------------------|-------------|---------------------|----------------|------------------|---------------|-----------------------|--------------------------|-------------------|-------------|----------|-----------------|-------|-------|
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |           |                      |                 |                            |             |                     |                |                  |               |                       |                          |                   |             |          |                 |       |       |
|       | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60        | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTER DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM PANY EMPLO YEE | 3. BUSI NESS OWNER TRADE | 4. AGRI. FIS HERY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE | 1. IN | OUT   |
| Total | 379    | 144   | 235   | 49    | 61    | 93    | 85    | 58    | 33        | 28                   | 70              | 91                         | 44          | 134                 | 10             | 2                | 61            | 68                    | 77                       | 12                | 59          | 62       | 40              | 129   | 250   |
|       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0     | 100.0                | 100.0           | 100.0                      | 100.0       | 100.0               | 100.0          | 100.0            | 100.0         | 100.0                 | 100.0                    | 100.0             | 100.0       | 100.0    | 100.0           | 100.0 | 100.0 |

Q.3.4 PLEASE SPECIFIC

|         |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 3. 1556 | 297   | 105   | 192   | 38    | 44    | 76    | 66    | 45    | 28    | 22    | 52    | 69    | 38    | 106   | 8     | 2     | 58    | 48    | 61    | 8     | 45    | 44    | 33    | 105   | 192   |
|         | 78.36 | 72.92 | 81.70 | 77.55 | 72.13 | 81.72 | 77.65 | 77.59 | 84.85 | 78.57 | 74.29 | 75.82 | 86.36 | 79.10 | 80.00 | 100.0 | 95.08 | 70.59 | 79.22 | 66.67 | 76.27 | 70.97 | 82.50 | 81.40 | 76.80 |
| 2. 1166 | 42    | 20    | 22    | 2     | 9     | 9     | 12    | 5     | 5     | 2     | 10    | 7     | 2     | 19    | 2     |       | 3     | 13    | 5     | 3     | 4     | 8     | 6     | 14    | 28    |
|         | 11.08 | 13.89 | 9.36  | 4.08  | 14.75 | 9.68  | 14.12 | 8.62  | 15.15 | 7.14  | 14.29 | 7.69  | 4.55  | 14.18 | 20.00 |       | 4.92  | 19.12 | 6.49  | 25.00 | 6.78  | 12.90 | 15.00 | 10.85 | 11.20 |
| 1. 1112 | 33    | 15    | 18    | 8     | 7     | 5     | 7     | 6     |       | 4     | 7     | 13    | 2     | 7     |       |       |       | 5     | 8     | 1     | 9     | 9     | 1     | 8     | 25    |
|         | 8.71  | 10.42 | 7.66  | 16.33 | 11.48 | 5.38  | 8.24  | 10.34 |       | 14.29 | 10.00 | 14.29 | 4.55  | 5.22  |       |       |       | 7.35  | 10.39 | 8.33  | 15.25 | 14.52 | 2.50  | 6.20  | 10.00 |
| 4. 1559 | 7     | 4     | 3     | 1     | 1     | 3     |       | 2     |       |       |       | 1     | 2     | 2     | 2     |       |       | 2     | 3     |       | 1     | 1     |       | 2     | 5     |
|         | 1.85  | 2.78  | 1.28  | 2.04  | 1.64  | 3.23  |       | 3.45  |       |       |       | 1.43  | 2.20  | 4.55  | 1.49  |       |       | 2.94  | 3.90  |       | 1.69  | 1.61  |       | 1.55  | 2.00  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 23

PART III Q.3.5 DID YOU KNOW THE SYMBOLS OR REGISTERED NUMBERS ON ANY PRODUCT HAS 6 TYPES ?

Base: ALL RESPONDENTS

|       |        |       |       | GENDER |       | AGE   |       |                    |             |             | EDUCATION           |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      | OCCUPATION                 |                   |             |                          |       |          |       | AREA  |  |
|-------|--------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|--------------------|-------------|-------------|---------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|-------|----------|-------|-------|--|
|       |        |       |       |        |       |       |       |                    |             |             |                     |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |       |  |
|       |        |       |       |        |       |       |       |                    |             |             |                     |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |       |  |
|       | FE     |       |       |        |       |       |       |                    |             |             |                     |                   |                              |                     |                           |                     |                                   |                                      |                            |                   |             |                          |       |          |       |       |  |
| Total | MALE   | MALE  | 15-19 | 20-29  | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.<br>LOWER | 2.<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>PANY<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER<br>TRADE | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE | OTHER | 1.<br>IN | OUT   |       |  |
| Total | 1515   | 638   | 877   | 192    | 290   | 327   | 301   | 224                | 181         | 164         | 260                 | 367               | 189                          | 495                 | 33                        | 7                   | 210                               | 253                                  | 306                        | 76                | 258         | 270                      | 139   | 3        | 527   | 988   |  |
|       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0  | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0       | 100.0       | 100.0               | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                             | 100.0                                | 100.0                      | 100.0             | 100.0       | 100.0                    | 100.0 | 100.0    | 100.0 | 100.0 |  |

Q.3.5 DID YOU KNOW THE SYMBOLS OR REGISTERED NUMBERS ON ANY PRODUCT HAS 6 TYPES ?

|               |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|---------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. KNEW       | 360   | 142   | 218   | 62    | 78    | 84    | 60    | 46    | 30    | 32    | 49    | 87    | 37    | 147   | 4     | 4     | 70    | 59    | 64    | 10    | 84    | 43    | 30    |       | 127   | 233   |
|               | 23.76 | 22.26 | 24.86 | 32.29 | 26.90 | 25.69 | 19.93 | 20.54 | 16.57 | 19.51 | 18.85 | 23.71 | 19.58 | 29.70 | 12.12 | 57.14 | 33.33 | 23.32 | 20.92 | 13.16 | 32.56 | 15.93 | 21.58 |       | 24.10 | 23.58 |
| 2. DON'T KNOW | 1155  | 496   | 659   | 130   | 212   | 243   | 241   | 178   | 151   | 132   | 211   | 280   | 152   | 348   | 29    | 3     | 140   | 194   | 242   | 66    | 174   | 227   | 109   | 3     | 400   | 755   |
|               | 76.24 | 77.74 | 75.14 | 67.71 | 73.10 | 74.31 | 80.07 | 79.46 | 83.43 | 80.49 | 81.15 | 76.29 | 80.42 | 70.30 | 87.88 | 42.86 | 66.67 | 76.68 | 79.08 | 86.84 | 67.44 | 84.07 | 78.42 | 100.0 | 75.90 | 76.42 |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 24  
PART III - Q.3.6.1 MORE IMPROVEMENT  
Base: ALL RESPONDENTS

|                          | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |       | EDUCATION                     |          |               |          |             |               |               |             | OCCUPATION        |                   |               |             |                  |               |            |          | AREA  |        |  |  |
|--------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------------------|----------|---------------|----------|-------------|---------------|---------------|-------------|-------------------|-------------------|---------------|-------------|------------------|---------------|------------|----------|-------|--------|--|--|
|                          | FE     |       |       |       |       |       |       |       |       | 1. 3. 5. 6. 8. 2. 3. 4. 7. 1. |          |               |          |             |               |               |             |                   |                   |               |             |                  |               |            |          |       |        |  |  |
|                          | Total  | MALE  | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60    | 1. LOWER                      | 2. SCHOL | 3. HIGH SCHOL | 4. DIPLO | 5. BACHE MA | 6. LOR'S DEG. | 8. MASTR DEG. | 2. UNEDU CA | 3. COM GVM. OFFCR | 4. BUSI EMPLO YEE | 5. NESS OWNER | 6. AGRI FIS | 7. H.W. STU DENT | 1. H.W. HIRED | 2. RI TIRE | 3. OTHER | 1. IN | 2. OUT |  |  |
|                          |        |       |       |       |       |       |       |       |       |                               |          |               |          |             |               |               |             |                   |                   |               |             |                  |               |            |          |       |        |  |  |
| Total                    | 1884   | 809   | 1075  | 209   | 349   | 411   | 395   | 288   | 232   | 218                           | 310      | 465           | 237      | 608         | 39            | 7             | 265         | 319               | 384               | 105           | 286         | 337              | 183           | 5          | 629      | 1255  |        |  |  |
|                          | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0                         | 100.0    | 100.0         | 100.0    | 100.0       | 100.0         | 100.0         | 100.0       | 100.0             | 100.0             | 100.0         | 100.0       | 100.0            | 100.0         | 100.0      | 100.0    | 100.0 | 100.0  |  |  |
| Q.3.6.1 MORE IMPROVEMENT |        |       |       |       |       |       |       |       |       |                               |          |               |          |             |               |               |             |                   |                   |               |             |                  |               |            |          |       |        |  |  |
| - PRODUCT LABEL          |        |       |       |       |       |       |       |       |       |                               |          |               |          |             |               |               |             |                   |                   |               |             |                  |               |            |          |       |        |  |  |
| -----                    |        |       |       |       |       |       |       |       |       |                               |          |               |          |             |               |               |             |                   |                   |               |             |                  |               |            |          |       |        |  |  |
| 1. FONT SIZE             | 789    | 341   | 448   | 84    | 139   | 159   | 180   | 115   | 112   | 96                            | 136      | 182           | 91       | 267         | 15            | 2             | 119         | 126               | 167               | 44            | 112         | 140              | 79            | 2          | 272      | 517   |        |  |  |
|                          | 41.88  | 42.15 | 41.67 | 40.19 | 39.83 | 38.69 | 45.57 | 39.93 | 48.28 | 44.04                         | 43.87    | 39.14         | 38.40    | 43.91       | 38.46         | 28.57         | 44.91       | 39.50             | 43.49             | 41.90         | 39.16       | 41.54            | 43.17         | 40.00      | 43.24    | 41.20 |        |  |  |
| 3. DATE OF EXPIRE        | 769    | 319   | 450   | 98    | 135   | 171   | 151   | 132   | 82    | 85                            | 131      | 198           | 105      | 230         | 16            | 4             | 102         | 131               | 155               | 40            | 122         | 136              | 81            | 2          | 256      | 513   |        |  |  |
|                          | 40.82  | 39.43 | 41.86 | 46.89 | 38.68 | 41.61 | 38.23 | 45.83 | 35.34 | 38.99                         | 42.26    | 42.58         | 44.30    | 37.83       | 41.03         | 57.14         | 38.49       | 41.07             | 40.36             | 38.10         | 42.66       | 40.36            | 44.26         | 40.00      | 40.70    | 40.88 |        |  |  |
| 2. LANGUAGE              | 321    | 148   | 173   | 27    | 72    | 80    | 64    | 40    | 38    | 37                            | 43       | 85            | 40       | 108         | 7             | 1             | 43          | 61                | 60                | 21            | 51          | 61               | 23            | 1          | 101      | 220   |        |  |  |
|                          | 17.04  | 18.29 | 16.09 | 12.92 | 20.63 | 19.46 | 16.20 | 13.89 | 16.38 | 16.97                         | 13.87    | 18.28         | 16.88    | 17.76       | 17.95         | 14.29         | 16.23       | 19.12             | 15.63             | 20.00         | 17.83       | 18.10            | 12.57         | 20.00      | 16.06    | 17.53 |        |  |  |
| 4. OTHER                 | 5      | 1     | 4     | 3     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1     | 1                             | 3        | 1             | 3        | 1           | 1             | 1             | 1           | 1                 | 2                 | 1             | 1           | 1                | 1             | 1          | 5        | 5     |        |  |  |
|                          | .27    | .12   | .37   | .86   | .24   | .35   | .35   | .35   | .35   | .42                           | .49      | 2.56          | .38      | .31         | .52           | .35           | .38         | .31               | .52               | .35           | .35         | .35              | .35           | .35        | .40      | .40   |        |  |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 25  
PART III - Q.3.6.2 MORE IMPROVEMENT  
Base: ALL RESPONDENTS

|                                       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION |       |       |       |       |       |       |       | OCCUPATION |       |       |       |       |       |       |       | AREA  |      |  |
|---------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|-----------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------|--|
|                                       | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.        | 3.    | 5.    | 8.    | 2.    | 3.    | 4.    | 7.    | 1.         | IN    | OUT   |       |       |       |       |       |       |      |  |
|                                       |        |       |       |       |       |       |       |       |                    | PRIM.     | SCHOL | BACHE | UNEDU | PANY  | COM   | AGRI. | H.W.  |            |       |       |       |       |       |       |       |       |      |  |
|                                       |        |       |       |       |       |       |       |       |                    | SCHOL     | MIDDL | LOR'S | CA    | EMPLO | BUSSI | FIS   | RI    |            |       |       |       |       |       |       |       |       |      |  |
| Lower                                 | SCHOL  | TIONL | MA    | DEG.  | TION  | OFFCR | YEE   | TRADE | HERY               | DENT      | HIRD  | TIRE  | OTHER |       |       |       |       |            |       |       |       |       |       |       |       |       |      |  |
| Total                                 | 1515   | 638   | 877   | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181                | 164       | 260   | 367   | 189   | 495   | 33    | 7     | 210   | 253        | 306   | 76    | 258   | 270   | 139   | 3     | 527   | 988   |      |  |
|                                       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0     | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |      |  |
| Q.3.6.2 MORE IMPROVEMENT - FDA SIMBOL |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |           |       |       |       |       |       |       |       |            |       |       |       |       |       |       |       |       |      |  |
| 1. SHOW                               | 1470   | 610   | 860   | 185   | 283   | 320   | 290   | 214   | 178                | 161       | 248   | 359   | 184   | 479   | 33    | 6     | 207   | 245        | 297   | 73    | 248   | 260   | 138   | 2     | 510   | 960   |      |  |
|                                       | 97.03  | 95.61 | 98.06 | 96.35 | 97.59 | 97.86 | 96.35 | 95.54 | 98.34              | 98.17     | 95.38 | 97.82 | 97.35 | 96.77 | 100.0 | 85.71 | 98.57 | 96.84      | 97.06 | 96.05 | 96.12 | 96.30 | 99.28 | 66.67 | 96.77 | 97.17 |      |  |
| 2. NOT SHOW                           | 45     | 28    | 17    | 7     | 7     | 7     | 11    | 10    | 3                  | 3         | 12    | 8     | 5     | 16    | 1     | 1     | 1     | 3          | 8     | 9     | 3     | 10    | 10    | 1     | 1     | 17    | 28   |  |
|                                       | 2.97   | 4.39  | 1.94  | 3.65  | 2.41  | 2.14  | 3.65  | 4.46  | 1.66               | 1.83      | 4.62  | 2.18  | 2.65  | 3.23  | 14.29 | 1.43  | 3.16  | 2.94       | 3.95  | 3.88  | 3.70  | .72   | 33.33 | 3.23  | 2.83  | 3.23  | 2.83 |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 26  
PART III - Q.3.6.3 MORE IMPROVEMENT  
Base: ALL RESPONDENTS

|                                                | GENDER |       |         | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION            |                 |                           |             |                     |               |                  |               | OCCUPATION       |                    |                  |             |          |                 |       |       | AREA  |  |
|------------------------------------------------|--------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|-----------------|---------------------------|-------------|---------------------|---------------|------------------|---------------|------------------|--------------------|------------------|-------------|----------|-----------------|-------|-------|-------|--|
|                                                | Total  | MALE  | FE MALE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1. PRIM. SCHOL LOWER | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM EMPLO YEE | 3. BUSI NESS OWNER | 4. AGRI. FIS REY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE | OTHER | 1. IN | OUT   |  |
|                                                |        |       |         |       |       |       |       |       |              | 1. SCHOL LOWER       | 2. MIDDLE SCHOL | 3. HIGH SCHOL /VOCA TIONL | 4. DIPLO MA | 5. BACHE LOR'S DEG. | 6. MASTR DEG. | 8. UNEDU CA TION | 1. GVM. OFFCR | 2. COM EMPLO YEE | 3. BUSI NESS OWNER | 4. AGRI. FIS REY | 5. STU DENT | 6. HIRED | 7. H.W. RI TIRE |       |       |       |  |
| Total                                          | 1515   | 638   | 877     | 192   | 290   | 327   | 301   | 224   | 181          | 164                  | 260             | 367                       | 189         | 495                 | 33            | 7                | 210           | 253              | 306                | 76               | 258         | 270      | 139             | 3     | 527   | 988   |  |
| Q.3.6.3 MORE IMPROVEMENT - FDA REGISTER NUMBER | 100.00 | 100.0 | 100.0   | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0                | 100.0           | 100.0                     | 100.0       | 100.0               | 100.0         | 100.0            | 100.0         | 100.0            | 100.0              | 100.0            | 100.0       | 100.0    | 100.0           | 100.0 | 100.0 | 100.0 |  |
| 1. SAME PATTERN                                | 714    | 293   | 421     | 98    | 141   | 156   | 136   | 117   | 66           | 76                   | 145             | 176                       | 77          | 230                 | 9             | 1                | 97            | 128              | 154                | 28               | 132         | 119      | 55              | 1     | 253   | 461   |  |
|                                                | 47.13  | 45.92 | 48.00   | 51.04 | 48.62 | 47.71 | 45.18 | 52.23 | 36.46        | 46.34                | 55.77           | 47.96                     | 40.74       | 46.46               | 27.27         | 14.29            | 46.19         | 50.59            | 50.33              | 36.84            | 51.16       | 44.07    | 39.57           | 33.33 | 48.01 | 46.66 |  |
| 2. DIFFERENT PATTERN                           | 475    | 202   | 273     | 57    | 101   | 97    | 98    | 63    | 59           | 40                   | 68              | 122                       | 63          | 168                 | 12            | 2                | 78            | 79               | 72                 | 31               | 84          | 77       | 52              | 2     | 176   | 299   |  |
|                                                | 31.35  | 31.66 | 31.13   | 29.69 | 34.83 | 29.66 | 32.56 | 28.13 | 32.60        | 24.39                | 26.15           | 33.24                     | 33.33       | 33.94               | 36.36         | 28.57            | 37.14         | 31.23            | 23.53              | 40.79            | 32.56       | 28.52    | 37.41           | 66.67 | 33.40 | 30.26 |  |
| 3. DON'T KNOW/ DON'T UNDERSTAND                | 326    | 143   | 183     | 37    | 48    | 74    | 67    | 44    | 56           | 48                   | 47              | 69                        | 49          | 97                  | 12            | 4                | 35            | 46               | 80                 | 17               | 42          | 74       | 32              | 1     | 98    | 228   |  |
|                                                | 21.52  | 22.41 | 20.87   | 19.27 | 16.55 | 22.63 | 22.26 | 19.64 | 30.94        | 29.27                | 18.08           | 18.80                     | 25.93       | 19.60               | 36.36         | 57.14            | 16.67         | 18.18            | 26.14              | 22.37            | 16.28       | 27.41    | 23.02           | 1     | 18.60 | 23.08 |  |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 27  
PART III - Q.3.6.4 MORE IMPROVEMENT  
Base: ALL RESPONDENTS

|       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |                    |                      |                                | EDUCATION                             |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                     | OCCUPATION                 |                   |                 |                          |       |          |       | AREA  |  |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|----------------------|--------------------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-------|----------|-------|-------|--|
|       |        |       |       |       |       |       |       |                    |                      |                                |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                     |                            |                   |                 |                          |       |          |       |       |  |
|       |        |       |       |       |       |       |       |                    |                      |                                |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                     |                            |                   |                 |                          |       |          |       |       |  |
|       | FE     |       |       |       |       |       |       |                    |                      |                                |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                     |                            |                   |                 |                          |       |          |       |       |  |
| Total | MALE   | MALE  | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.<br>LOWER<br>SCHOL | 2.<br>PRIM.<br>MIDDLE<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL<br>/VOCA<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>OWNER | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIR<br>ED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE | OTHER | 1.<br>IN | OUT   |       |  |
| Total | 1626   | 693   | 933   | 205   | 315   | 354   | 325   | 234                | 193                  | 177                            | 265                                   | 400               | 197                          | 545                 | 34                        | 8                   | 225                       | 274                 | 328                        | 77                | 273             | 298                      | 147   | 4        | 560   | 1066  |  |
|       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                | 100.0                          | 100.0                                 | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                      | 100.0             | 100.0           | 100.0                    | 100.0 | 100.0    | 100.0 | 100.0 |  |

Q.3.6.4 MORE IMPROVEMENT  
- NOT ALLOWED  
PRODUCTS WATCH OUT

|                 |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. ALL AREA     | 698   | 317   | 381   | 91    | 147   | 142   | 142   | 94    | 82    | 77    | 115   | 166   | 91    | 238   | 6     | 5     | 87    | 124   | 137   | 39    | 115   | 142   | 52    | 2     | 244   | 454   |
|                 | 42.93 | 45.74 | 40.84 | 44.39 | 46.67 | 40.11 | 43.69 | 40.17 | 42.49 | 43.50 | 43.40 | 41.50 | 46.19 | 43.67 | 17.65 | 62.50 | 38.67 | 45.26 | 41.77 | 50.65 | 42.12 | 47.65 | 35.37 | 50.00 | 43.57 | 42.59 |
| 2. ALL PRODUCTS | 924   | 373   | 551   | 114   | 168   | 209   | 182   | 140   | 111   | 100   | 150   | 231   | 106   | 306   | 28    | 3     | 138   | 150   | 191   | 38    | 158   | 152   | 95    | 2     | 315   | 609   |
|                 | 56.83 | 53.82 | 59.06 | 55.61 | 53.33 | 59.04 | 56.00 | 59.83 | 57.51 | 56.50 | 56.60 | 57.75 | 53.81 | 56.15 | 82.35 | 37.50 | 61.33 | 54.74 | 58.23 | 49.35 | 57.88 | 51.01 | 64.63 | 50.00 | 56.25 | 57.13 |
| 3. OTHER        | 4     | 3     | 1     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                 | .25   | .43   | .11   |       |       |       | .85   | .31   |       |       |       | .75   |       | .18   |       |       |       |       |       |       |       | 1.34  |       |       | .18   | .28   |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 28  
PART III - Q.3.6.5 MORE IMPROVEMENT  
Base: ALL RESPONDENTS

|       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |       | EDUCATION    |                      |                      |                                       |                   |                              |                     |                           | OCCUPATION          |                           |                             |                            |                   |             |                          | AREA  |          |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|----------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|--------------------------|-------|----------|-------|
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                             |                            |                   |             |                          |       |          |       |
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                             |                            |                   |             |                          |       |          |       |
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |       |              |                      |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                             |                            |                   |             |                          |       |          |       |
|       | FE     |       |       |       |       |       |       |       |       | MORE<br>THAN | 1.<br>SCHOL<br>LOWER | 2.<br>MIDDL<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL<br>/VOCA<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE | OTHER | 1.<br>IN | OUT   |
| Total | MALE   | MALE  |       | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | 60    |              |                      |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                             |                            |                   |             |                          |       |          |       |
| Total | 1635   | 703   | 932   | 199   | 314   | 354   | 327   | 238   | 203   |              | 182                  | 277                  | 388                                   | 205               | 538                          | 37                  | 8                         | 222                 | 283                       | 333                         | 79                         | 268               | 289         | 158                      | 3     | 563      | 1072  |
|       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |              | 100.0                | 100.0                | 100.0                                 | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                     | 100.0                       | 100.0                      | 100.0             | 100.0       | 100.0                    | 100.0 | 100.0    | 100.0 |

Q.3.6.5 MORE IMPROVEMENT  
- ON TV. PRODUCTS WATCH OUT

|                              |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. EXAGGERATED ADVERTISEMENT | 1119  | 478   | 641   | 127   | 211   | 241   | 238   | 160   | 142   | 131   | 193   | 262   | 139   | 371   | 16    | 7     | 155   | 172   | 238   | 63    | 175   | 215   | 99    | 2     | 398   | 721   |
|                              | 68.44 | 67.99 | 68.78 | 63.82 | 67.20 | 68.08 | 72.78 | 67.23 | 69.95 | 71.98 | 69.68 | 67.53 | 67.80 | 68.96 | 43.24 | 87.50 | 69.82 | 60.78 | 71.47 | 79.75 | 65.30 | 74.39 | 62.66 | 66.67 | 70.69 | 67.26 |
| 2. PRESENTER/REVIEWER        | 510   | 223   | 287   | 72    | 101   | 111   | 89    | 76    | 61    | 51    | 83    | 126   | 63    | 165   | 21    | 1     | 67    | 106   | 95    | 16    | 93    | 73    | 59    | 1     | 162   | 348   |
|                              | 31.19 | 31.72 | 30.79 | 36.18 | 32.17 | 31.36 | 27.22 | 31.93 | 30.05 | 28.02 | 29.96 | 32.47 | 30.73 | 30.67 | 56.76 | 12.50 | 30.18 | 37.46 | 28.53 | 20.25 | 34.70 | 25.26 | 37.34 | 33.33 | 28.77 | 32.46 |
| 3. OTHER                     | 6     | 2     | 4     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|                              | .37   | .28   | .43   |       | .64   | .56   |       | .84   |       |       |       | .36   | 1.46  | .37   |       |       |       | 1.77  |       |       |       | .35   |       |       | .53   | .28   |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)  
Table 29  
PART III - Q.3.6.6 MORE IMPROVEMENT  
Base: ALL RESPONDENTS

|       | GENDER |       |       | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION                     |                               |                              |                   |                              |                     |                           |                     | OCCUPATION                |                             |                            |                   |             |                                   |          | AREA  |       |
|-------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------------|----------|-------|-------|
|       | Total  | MALE  | FE    | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.<br>PRIM.<br>SCHOL<br>LOWER | 2.<br>MIDDL<br>/VOCA<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE<br>OTHER | 1.<br>IN | OUT   |       |
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |                               |                               |                              |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                             |                            |                   |             |                                   |          |       |       |
|       |        |       |       |       |       |       |       |       |                    |                               |                               |                              |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                             |                            |                   |             |                                   |          |       |       |
| Total | 1602   | 676   | 926   | 200   | 306   | 348   | 322   | 236   | 190                | 175                           | 270                           | 383                          | 202               | 531                          | 33                  | 8                         | 219                 | 278                       | 323                         | 77                         | 267               | 289         | 146                               | 3        | 546   | 1056  |
|       | 100.00 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                         | 100.0                         | 100.0                        | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                     | 100.0                       | 100.0                      | 100.0             | 100.0       | 100.0                             | 100.0    | 100.0 | 100.0 |

Q.3.6.6 MORE IMPROVEMENT -  
FDA SYMBOL/NUMBER CHECKING

|                       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1. QR CODE ON PRODUCT | 910   | 342   | 568   | 124   | 187   | 194   | 185   | 127   | 93    | 84    | 167   | 214   | 110   | 313   | 17    | 5     | 131   | 158   | 172   | 41    | 174   | 156   | 75    | 3     | 322   | 588   |
|                       | 56.80 | 50.59 | 61.34 | 62.00 | 61.11 | 55.75 | 57.45 | 53.81 | 48.95 | 48.00 | 61.85 | 55.87 | 54.46 | 58.95 | 51.52 | 62.50 | 59.82 | 56.83 | 53.25 | 53.25 | 65.17 | 53.98 | 51.37 | 100.0 | 58.97 | 55.68 |
| 2. SELF CHECKING TOOL | 692   | 334   | 358   | 76    | 119   | 154   | 137   | 109   | 97    | 91    | 103   | 169   | 92    | 218   | 16    | 3     | 88    | 120   | 151   | 36    | 93    | 133   | 71    |       | 224   | 468   |
|                       | 43.20 | 49.41 | 38.66 | 38.00 | 38.89 | 44.25 | 42.55 | 46.19 | 51.05 | 52.00 | 38.15 | 44.13 | 45.54 | 41.05 | 48.48 | 37.50 | 40.18 | 43.17 | 46.75 | 46.75 | 34.83 | 46.02 | 48.63 |       | 41.03 | 44.32 |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 30

PART III - Q.3.6.7 MORE IMPROVEMENT

Base: ALL RESPONDENTS

|  | GENDER |      |    | AGE   |       |       |       |       |              |                   | EDUCATION         |                   |            |               |                |             |         |           | OCCUPATION |    |    |    |    |    |    |    | AREA |     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--|--------|------|----|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|------------|---------------|----------------|-------------|---------|-----------|------------|----|----|----|----|----|----|----|------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|  | Total  | MALE | FE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1.                | 3.                | 5.                | 8.         | 2.            | 3.             | 4.          | 6.      | 7.        | 1.         | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9.   | 10. |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|  |        |      |    |       |       |       |       |       |              | PRIM. SCHOL LOWER | HIGH SCHOL MIDDLE | BACHELOR'S DEGREE | UNEDUCATED | COM. EMPLOYER | BUSINESS OWNER | AGRICULTURE | STUDENT | HOUSEWIFE |            |    |    |    |    |    |    |    |      |     |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|  |        |      |    |       |       |       |       |       |              | SCHOL             | SCHOL             | SCHOL             | SCHOL      | SCHOL         | SCHOL          | SCHOL       | SCHOL   | SCHOL     |            |    |    |    |    |    |    |    |      |     | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL | SCHOL |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 31 PART III - Q.3.7 SERVICES SUGGESTION

Base: ALL RESPONDENTS

|                           | GENDER |       |         | AGE   |       |       |       |       |              | EDUCATION         |              |                        |          |                  |            |               |       | OCCUPATION |               |                  |                |          |       |       |       | AREA  |                    |
|---------------------------|--------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------------------|--------------|------------------------|----------|------------------|------------|---------------|-------|------------|---------------|------------------|----------------|----------|-------|-------|-------|-------|--------------------|
|                           | Total  | MALE  | FE MALE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE THAN 60 | 1.                | 2.           | 3.                     | 4.       | 5.               | 6.         | 8.            | 1.    | 2.         | 3.            | 4.               | 5.             | 6.       | 7.    | 1.    | IN    | OUT   |                    |
|                           |        |       |         |       |       |       |       |       |              | PRIM. SCHOL LOWER | MIDDLE SCHOL | HIGH SCHOL /VOCA TIONL | DIPLO MA | BACHE LOR'S DEG. | MASTR DEG. | UNEDU CA TION |       | GVM. OFFCR | COM EMPLO YEE | BUSI OWNER TRADE | AGRI. FIS HERY | STU DENT | HIRED |       |       |       | H.W. RI TIRE OTHER |
| Total                     | 390    | 171   | 219     | 51    | 87    | 80    | 67    | 56    | 49           | 31                | 58           | 94                     | 37       | 162              | 7          | 1             | 63    | 55         | 77            | 17               | 78             | 62       | 36    | 2     | 106   | 284   |                    |
| Q.3.7 SERVICES SUGGESTION | 100.00 | 100.0 | 100.0   | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0        | 100.0             | 100.0        | 100.0                  | 100.0    | 100.0            | 100.0      | 100.0         | 100.0 | 100.0      | 100.0         | 100.0            | 100.0          | 100.0    | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 |                    |
| \$240 Code. 04            | 87     | 35    | 52      | 4     | 24    | 17    | 14    | 16    | 12           | 10                | 7            | 19                     | 10       | 41               |            |               | 15    | 14         | 14            | 6                | 13             | 13       | 11    | 1     | 24    | 63    |                    |
|                           | 22.31  | 20.47 | 23.74   | 7.84  | 27.59 | 21.25 | 20.90 | 28.57 | 24.49        | 32.26             | 12.07        | 20.21                  | 27.03    | 25.31            |            |               | 23.81 | 25.45      | 18.18         | 35.29            | 16.67          | 20.97    | 30.56 | 50.00 | 22.64 | 22.18 |                    |
| \$240 Code. 06            | 71     | 30    | 41      | 10    | 9     | 20    | 17    | 6     | 9            | 4                 | 15           | 14                     | 5        | 29               | 4          |               | 14    | 7          | 20            | 2                | 11             | 13       | 4     |       | 17    | 54    |                    |
|                           | 18.21  | 17.54 | 18.72   | 19.61 | 10.34 | 25.00 | 25.37 | 10.71 | 18.37        | 12.90             | 25.86        | 14.89                  | 13.51    | 17.90            | 57.14      |               | 22.22 | 12.73      | 25.97         | 11.76            | 14.10          | 20.97    | 11.11 |       | 16.04 | 19.01 |                    |
| \$240 Code. 01            | 48     | 24    | 24      | 6     | 18    | 8     | 4     | 4     | 8            | 3                 | 6            | 15                     | 4        | 20               |            |               | 1     | 8          | 9             | 1                | 14             | 7        | 8     |       | 10    | 38    |                    |
|                           | 12.31  | 14.04 | 10.96   | 11.76 | 20.69 | 10.00 | 5.97  | 7.14  | 16.33        | 9.68              | 10.34        | 15.96                  | 10.81    | 12.35            |            |               | 1.59  | 14.55      | 11.69         | 5.88             | 17.95          | 11.29    | 22.22 |       | 9.43  | 13.38 |                    |
| \$240 Code. 07            | 46     | 19    | 27      | 8     | 11    | 8     | 9     | 6     | 4            | 5                 | 7            | 10                     | 7        | 17               |            |               | 11    | 6          | 8             | 3                | 9              | 7        | 2     |       | 8     | 38    |                    |
|                           | 11.79  | 11.11 | 12.33   | 15.69 | 12.64 | 10.00 | 13.43 | 10.71 | 8.16         | 16.13             | 12.07        | 10.64                  | 18.92    | 10.49            |            |               | 17.46 | 10.91      | 10.39         | 17.65            | 11.54          | 11.29    | 5.56  |       | 7.55  | 13.38 |                    |
| \$240 Code. 08            | 37     | 10    | 27      | 10    | 10    | 7     | 6     | 4     |              | 2                 | 4            | 12                     | 1        | 18               |            |               | 3     | 7          | 6             | 2                | 14             | 5        |       |       | 15    | 22    |                    |
|                           | 9.49   | 5.85  | 12.33   | 19.61 | 11.49 | 8.75  | 8.96  |       | 8.16         | 6.45              | 6.90         | 12.77                  | 2.70     | 11.11            |            |               | 4.76  | 12.73      | 7.79          | 11.76            | 17.95          | 8.06     |       |       | 14.15 | 7.75  |                    |
| \$240 Code. 14            | 26     | 9     | 17      | 2     | 4     | 4     | 8     | 3     | 5            | 4                 | 4            | 7                      | 3        | 8                |            |               | 6     | 3          | 10            |                  |                | 3        | 2     | 2     | 12    | 14    |                    |
|                           | 6.67   | 5.26  | 7.76    | 3.92  | 4.60  | 5.00  | 11.94 | 5.36  | 10.20        | 12.90             | 6.90         | 7.45                   | 8.11     | 4.94             |            |               | 9.52  | 5.45       | 12.99         |                  | 3.85           | 3.23     | 5.56  |       | 11.32 | 4.93  |                    |
| \$240 Code. 02            | 19     | 11    | 8       | 6     | 5     | 2     | 2     | 3     | 1            |                   | 5            | 3                      | 3        | 5                | 2          | 1             | 1     | 3          | 1             | 1                | 8              | 1        | 3     | 1     | 6     | 13    |                    |
|                           | 4.87   | 6.43  | 3.65    | 11.76 | 5.75  | 2.50  | 2.99  | 5.36  | 2.04         |                   | 8.62         | 3.19                   | 8.11     | 3.09             | 28.57      | 100.0         | 1.59  | 5.45       | 1.30          | 5.88             | 10.26          | 1.61     | 8.33  | 50.00 | 5.66  | 4.58  |                    |
| \$240 Code. 09            | 15     | 9     | 6       | 3     | 3     | 2     | 2     | 4     | 1            | 2                 | 3            | 2                      | 1        | 7                |            |               | 3     |            | 3             | 1                | 4              | 3        |       |       | 4     | 11    |                    |
|                           | 3.85   | 5.26  | 2.74    | 5.88  | 3.45  | 2.50  | 2.99  | 7.14  | 2.04         | 6.45              | 5.17         | 2.13                   | 2.70     | 4.32             |            |               | 4.76  |            | 3.90          | 5.88             | 5.13           | 4.84     | 2.78  |       | 3.77  | 3.87  |                    |
| \$240 Code. 13            | 15     | 8     | 7       | 1     | 1     | 4     | 2     | 6     | 1            |                   | 4            | 4                      |          | 7                |            |               | 3     | 2          | 2             |                  |                | 7        | 1     |       | 4     | 11    |                    |
|                           | 3.85   | 4.68  | 3.20    | 1.96  | 1.15  | 5.00  | 2.99  | 10.71 | 2.04         |                   | 6.90         | 4.26                   |          | 4.32             |            |               | 4.76  | 3.64       | 2.60          |                  |                | 11.29    | 2.78  |       | 3.77  | 3.87  |                    |
| \$240 Code. 16            | 12     | 9     | 3       | 1     | 1     | 3     | 2     | 2     | 3            | 1                 | 1            | 5                      |          | 5                |            |               |       | 2          | 3             | 1                | 2              | 3        | 1     |       | 2     | 10    |                    |
|                           | 3.08   | 5.26  | 1.37    | 1.96  | 1.15  | 3.75  | 2.99  | 3.57  | 6.12         | 3.23              | 1.72         | 5.32                   |          | 3.09             |            |               |       | 3.64       | 3.90          | 5.88             | 2.56           | 4.84     | 2.78  |       | 1.89  | 3.52  |                    |
| \$240 Code. 15            | 11     | 6     | 5       |       | 4     |       | 6     | 1     |              |                   | 2            | 3                      | 2        | 4                |            |               | 5     | 1          | 1             |                  |                | 1        | 3     |       | 3     | 8     |                    |
|                           | 2.82   | 3.51  | 2.28    |       | 5.00  |       | 10.71 | 2.04  |              | 3.45              | 3.19         | 5.41                   | 2.47     |                  |            |               | 7.94  | 1.82       | 1.30          |                  |                | 1.61     | 8.33  |       | 2.83  | 2.82  |                    |
| \$240 Code. 10            | 3      | 1     | 2       |       | 1     | 1     | 1     |       |              |                   |              | 1                      | 1        | 1                |            |               | 1     | 2          |               |                  |                |          |       |       | 1     | 2     |                    |
|                           | .77    | .58   | .91     |       | 1.15  | 1.25  | 1.49  |       |              |                   |              | 2.70                   | .62      | 14.29            |            |               | 1.59  | 3.64       |               |                  |                |          |       |       | .94   | .70   |                    |

641012PA - SATISFACTION TOWARDS THE OPERATION OF HEALTH PRODUCTS CUSTOMER PROTECTION OF FOOD AND DRUG ADMINISTRATION (FDA) (MARCH, 2564)

Table 32 PART III - Q.3.8 ADMIRING

Base: ALL RESPONDENTS

|                | GENDER |       |            | AGE   |       |       |       |       |                    | EDUCATION                     |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     | OCCUPATION                |                                      |                            |                   |             |                                   |          |           | AREA  |  |
|----------------|--------|-------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------------|-------------------------------|----------------------|---------------------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|--------------------------------------|----------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------------|----------|-----------|-------|--|
|                | Total  | MALE  | FE<br>MALE | 15-19 | 20-29 | 30-39 | 40-49 | 50-59 | MORE<br>THAN<br>60 | 1.<br>PRIM.<br>SCHOL<br>LOWER | 2.<br>MIDDL<br>SCHOL | 3.<br>HIGH<br>SCHOL<br>/VOCA<br>TIONL | 4.<br>DIPLO<br>MA | 5.<br>BACHE<br>LOR'S<br>DEG. | 6.<br>MASTR<br>DEG. | 8.<br>UNEDU<br>CA<br>TION | 1.<br>GVM.<br>OFFCR | 2.<br>COM<br>EMPLO<br>YEE | 3.<br>BUSI<br>NESS<br>OWNER<br>TRADE | 4.<br>AGRI.<br>FIS<br>HERY | 5.<br>STU<br>DENT | 6.<br>HIRED | 7.<br>H.W.<br>RI<br>TIRE<br>OTHER | 1.<br>IN | 2.<br>OUT |       |  |
|                |        |       |            |       |       |       |       |       |                    |                               |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                                      |                            |                   |             |                                   |          |           |       |  |
| Total          | 190    | 88    | 102        | 21    | 47    | 50    | 33    | 29    | 10                 | 10                            | 33                   | 61                                    | 30                | 54                           | 1                   | 1                         | 27                  | 37                        | 31                                   | 11                         | 33                | 40          | 10                                | 1        | 60        | 130   |  |
|                | 100.00 | 100.0 | 100.0      | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0 | 100.0              | 100.0                         | 100.0                | 100.0                                 | 100.0             | 100.0                        | 100.0               | 100.0                     | 100.0               | 100.0                     | 100.0                                | 100.0                      | 100.0             | 100.0       | 100.0                             | 100.0    | 100.0     | 100.0 |  |
| Q.3.8 ADMIRING |        |       |            |       |       |       |       |       |                    |                               |                      |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                                      |                            |                   |             |                                   |          |           |       |  |
| \$250 Code. 01 | 82     | 39    | 43         | 14    | 24    | 17    | 16    | 9     | 2                  | 5                             | 10                   | 31                                    | 20                | 15                           |                     | 1                         | 7                   | 15                        | 19                                   | 3                          | 19                | 17          | 1                                 | 1        | 29        | 53    |  |
|                | 43.16  | 44.32 | 42.16      | 66.67 | 51.06 | 34.00 | 48.48 | 31.03 | 20.00              | 50.00                         | 30.30                | 50.82                                 | 66.67             | 27.78                        |                     | 100.0                     | 25.93               | 40.54                     | 61.29                                | 27.27                      | 57.58             | 42.50       | 10.00                             | 100.0    | 48.33     | 40.77 |  |
| \$250 Code. 02 | 32     | 18    | 14         | 1     | 7     | 13    | 5     | 6     |                    |                               | 5                    | 8                                     | 2                 | 17                           |                     |                           | 11                  | 6                         | 3                                    | 1                          | 4                 | 5           | 2                                 |          | 5         | 27    |  |
|                | 16.84  | 20.45 | 13.73      | 4.76  | 14.89 | 26.00 | 15.15 | 20.69 |                    |                               | 15.15                | 13.11                                 | 6.67              | 31.48                        |                     |                           | 40.74               | 16.22                     | 9.68                                 | 9.09                       | 12.12             | 12.50       | 20.00                             |          | 8.33      | 20.77 |  |
| \$250 Code. 04 | 28     | 13    | 15         | 1     | 3     | 10    | 5     | 6     | 3                  | 1                             | 9                    | 7                                     | 2                 | 8                            | 1                   |                           | 6                   | 8                         | 2                                    | 3                          | 1                 | 4           | 4                                 |          | 14        | 14    |  |
|                | 14.74  | 14.77 | 14.71      | 4.76  | 6.38  | 20.00 | 15.15 | 20.69 | 30.00              | 10.00                         | 27.27                | 11.48                                 | 6.67              | 14.81                        | 100.0               |                           | 22.22               | 21.62                     | 6.45                                 | 27.27                      | 3.03              | 10.00       | 40.00                             |          | 23.33     | 10.77 |  |
| \$250 Code. 08 | 12     | 7     | 5          |       | 5     |       |       | 5     | 2                  | 3                             | 2                    | 4                                     | 2                 | 1                            |                     |                           |                     | 1                         |                                      |                            |                   | 9           | 2                                 |          | 3         | 9     |  |
|                | 6.32   | 7.95  | 4.90       |       | 10.64 |       |       | 17.24 | 20.00              | 30.00                         | 6.06                 | 6.56                                  | 6.67              | 1.85                         |                     |                           |                     | 2.70                      |                                      |                            |                   | 22.50       | 20.00                             |          | 5.00      | 6.92  |  |
| \$250 Code. 07 | 11     | 3     | 8          | 1     | 4     | 3     | 2     |       | 1                  | 1                             | 3                    | 3                                     | 1                 | 3                            |                     |                           |                     | 4                         |                                      | 1                          | 3                 | 3           |                                   |          | 4         | 7     |  |
|                | 5.79   | 3.41  | 7.84       | 4.76  | 8.51  | 6.00  | 6.06  |       | 10.00              | 10.00                         | 9.09                 | 4.92                                  | 3.33              | 5.56                         |                     |                           |                     | 10.81                     |                                      | 9.09                       | 9.09              | 7.50        |                                   |          | 6.67      | 5.38  |  |
| \$250 Code. 09 | 11     | 2     | 9          | 1     | 4     | 4     | 2     |       |                    |                               | 2                    | 3                                     | 6                 |                              |                     |                           | 2                   | 3                         | 2                                    | 1                          | 3                 |             |                                   |          | 2         | 9     |  |
|                | 5.79   | 2.27  | 8.82       | 4.76  | 8.51  | 8.00  | 6.06  |       |                    |                               | 3.28                 | 10.00                                 | 11.11             |                              |                     |                           | 7.41                | 8.11                      | 6.45                                 | 9.09                       | 9.09              |             |                                   |          | 3.33      | 6.92  |  |
| \$250 Code. 03 | 10     | 5     | 5          | 1     |       | 3     | 2     | 2     | 2                  |                               | 2                    | 4                                     |                   | 4                            |                     |                           | 1                   |                           | 3                                    | 2                          | 1                 | 2           | 1                                 |          | 3         | 7     |  |
|                | 5.26   | 5.68  | 4.90       | 4.76  |       | 6.00  | 6.06  | 6.90  | 20.00              |                               | 6.06                 | 6.56                                  |                   | 7.41                         |                     |                           | 3.70                |                           | 9.68                                 | 18.18                      | 3.03              | 5.00        | 10.00                             |          | 5.00      | 5.38  |  |
| \$250 Code. 05 | 2      |       | 2          |       | 2     |       |       |       |                    |                               | 1                    | 1                                     |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                                      |                            |                   |             |                                   |          | 2         |       |  |
|                | 1.05   |       | 1.96       | 9.52  |       |       |       |       |                    |                               | 3.03                 | 1.64                                  |                   |                              |                     |                           |                     |                           |                                      |                            |                   | 6.06        |                                   |          |           | 1.54  |  |
| \$250 Code. 11 | 1      | 1     |            |       |       |       | 1     |       |                    |                               |                      | 1                                     |                   |                              |                     |                           |                     |                           | 1                                    |                            |                   |             |                                   |          | 1         |       |  |
|                | .53    | 1.14  |            |       |       |       | 3.03  |       |                    |                               |                      | 1.64                                  |                   |                              |                     |                           |                     |                           | 3.23                                 |                            |                   |             |                                   |          | .77       |       |  |
| \$250 Code. 13 | 1      |       | 1          |       |       |       |       | 1     |                    |                               | 1                    |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           | 1                                    |                            |                   |             |                                   |          | 1         |       |  |
|                | .53    |       | .98        |       |       |       |       | 3.45  |                    |                               | 3.03                 |                                       |                   |                              |                     |                           |                     |                           | 3.23                                 |                            |                   |             |                                   |          | .77       |       |  |

## ภาคผนวก ค ภาพการเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่จริง



