

ระบบตรวจสอบย้อนกลับส่งผลต่ออิทธิพลการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

ปรีวัฒน์ เบญจพานิช

สาขาสัตวศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

บทคัดย่อ

สถานการณ์โรคระบาดในสัตว์ เช่น ไข้หวัดนก โรควัวบ้า ทั้งในแถบยุโรปและเอเชียส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดความตื่นตัวด้านคุณภาพและความปลอดภัยของเนื้อสัตว์มากยิ่งขึ้น ภาครัฐและอุตสาหกรรมการผลิตเนื้อสัตว์จึงได้ผลักดันให้มีการนำระบบตรวจสอบย้อนกลับมาใช้เป็นมาตรฐานรับรองความปลอดภัยในกระบวนการผลิตเพื่อช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการสร้างชื่อเสียงและความโดดเด่นให้กับสินค้าประเภทเนื้อสัตว์ สัมมนาครั้งนี้จึงได้ศึกษางานวิจัยและบทความเกี่ยวกับระบบตรวจสอบย้อนกลับเพื่อให้ทราบถึงสถานการณ์ในการประยุกต์ใช้ระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์ในฐานะเครื่องมือทางการตลาด ผลจากการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการบริโภคเนื้อสัตว์ของผู้บริโภค โดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความไว้วางใจและความตั้งใจซื้อสินค้าเนื้อสัตว์ที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับ รวมทั้งทำให้ผู้บริโภคมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นเล็กน้อยให้กับเนื้อสัตว์ที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับดังกล่าว

คำสำคัญ: สินค้าประเภทเนื้อสัตว์ ระบบตรวจสอบย้อนกลับ การตลาด

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีผลผลิตทางการเกษตร ซึ่งสามารถนำไปแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อบริโภคภายในประเทศ และเพื่อส่งออกจนเป็นรายได้ที่สำคัญของประเทศจากการที่ผลผลิตอาหารส่วนใหญ่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น การแปรรูปและการถนอมอาหารซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์สินค้าเกษตรอย่างง่าย จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของยุคเศรษฐกิจพอเพียง ที่ผ่านมามีประเทศไทยเคยเป็นประเทศที่มีมูลค่าส่งออกสินค้าอาหารอยู่ในระดับต้นๆ ของบรรดาประเทศที่ส่งออกสินค้าอาหารทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์จากผักและผลไม้สดแช่เย็น แช่แข็ง แปรรูป และกระป๋อง ตลอดจนผลิตภัณฑ์จากเนื้อไก่ ผลิตภัณฑ์จากกุ้งสดทั้งประเภท แช่แข็งและประเภทแปรรูป

(มาคีนา และ กนกวรรณ , 2556)

เนื่องด้วยปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้ความได้เปรียบของอุตสาหกรรมอาหารไทยไม่ว่าจะเป็นจากแหล่งวัตถุดิบหรือแหล่งแรงงานกำลังจะหมดไป(มาคีนา และ กนกวรรณ , 2556) และได้เกิดวิกฤตการณ์เพิ่มขึ้นของผู้บริโภคทั่วโลกจึงมีการกังวลเรื่องความปลอดภัยของเนื้อสัตว์ ผู้บริโภคมีความต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ที่พวกเขาซื้อ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาเกิดวิกฤตการณ์ความปลอดภัยของอาหารและโรคของสัตว์ที่เกิดขึ้นในยุโรปรวมทั้งการปนเปื้อนไดออกซินของอาหารสัตว์ และได้เชื่อมโยงไปถึงโรควัวบ้า(BSE) โรคปากเท้าเปื่อย(foot-and-mouth disease)และไข้หวัดหมู(swine fever) ผู้บริโภคส่วนมากในสหภาพยุโรปมีการสูญเสียความเชื่อมั่นในความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ (CENTER FOR AGRICULTURAL AND RURAL DEVELOPMENT,2015)

ขณะเดียวกันมาตรการกีดกันทางการค้าของประเทศคู่ค้า ทั้งในแถบเอเชีย ยุโรป และสหรัฐอเมริกาต่างมีมาตรการที่เข้มงวดยิ่งขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา ทั้งการจัดตั้งกำแพงทางภาษีรวมไปถึงมาตรการกีดกันทางการค้าอื่นๆ เนื่องจากผลของการเปิดการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้สหภาพยุโรปได้ออกระเบียบเกี่ยวกับหลักการทั่วไปของกฎหมายอาหาร การจัดตั้ง European Food safety Authority และขั้นตอนความปลอดภัยทางอาหารใน Regulation EC 178/2002 โดยมาตรา 18 ของระเบียบดังกล่าวกำหนดให้มีการตรวจสอบย้อนกลับให้สามารถทราบที่มาที่ไปของอาหารหนึ่งระดับจากจุดที่ตนเองรับผิดชอบ โดยกำหนดไว้สำหรับสินค้าอาหารส่วนประกอบอาหารและผลิตภัณฑ์อาหารสัตว์ ในขั้นตอนการผลิต แปรรูป และการกระจายผลผลิต โดยมีการบังคับใช้วันที่ 1 มกราคม 2548 ที่ผ่านมา และกำหนดให้บังคับใช้เฉพาะผู้นำเข้าอาหารในสหภาพยุโรปเท่านั้น(มาคีนา และ กนกวรรณ , 2556)

ดังนั้น สัมมนาฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการระบบตรวจสอบย้อนกลับและการยอมรับของผู้บริโภคเกี่ยวกับระบบตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อจะนำไปสู่การพัฒนาตลาดสำหรับผู้ประกอบการที่จำหน่ายเนื้อสัตว์เพื่อเป็นข้อมูลในการลงทุน

ระเบียบการตรวจสอบย้อนกลับของ EU ตามกฎหมายอาหาร Regulation 178/2002/EC

กลุ่มสหภาพยุโรป หรือ EU ได้ออกระเบียบการตรวจสอบย้อนกลับ ซึ่งได้ระบุถึงการสอบย้อนกลับ ดังนี้ (มาตินา และ กนกวรรณ , 2556)

1. อาหารมนุษย์ อาหารสัตว์ที่นำมาใช้ในการบริโภค และสารอื่นๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อผสมใน อาหารมนุษย์หรืออาหารสัตว์จะต้องมีการจัดทำ การสืบย้อนกลับในทุกขั้นตอนของการผลิต การแปรรูป หรือการจำหน่าย

2. ผู้ดำเนินธุรกิจทางด้านอาหารจะต้องสามารถระบุถึงบุคคล ซึ่งนำส่งสินค้าอาหารมนุษย์และอาหารสัตว์ อาหารที่ทำมาจากสัตว์หรือสารอื่นๆ ที่ใช้ในการผสมอาหารสัตว์ดังนั้นผู้ผลิตจะต้องมีการจัดตั้งระบบจัดเก็บข้อมูล และพร้อมให้ข้อมูลเมื่อเจ้าหน้าที่ร้องขอ

3. ผู้ดำเนินธุรกิจอาหารมนุษย์และอาหารสัตว์ จะต้องวางระบบและจัดการขบวนการทำงาน เพื่อสามารถระบุถึงบริษัทอื่นที่ได้ติดต่อขายสินค้า และต้องเตรียมข้อมูลต่างๆ ให้พร้อมเพื่อรับการตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่

4. อาหารมนุษย์และอาหารสัตว์ที่วางขายในท้องตลาด หรือมีวัตถุประสงค์เพื่อวางขายในท้องตลาดในประชาคมยุโรปต้องมีการติดฉลากให้ถูกต้อง หรือสามารถระบุการสืบย้อนกลับของสินค้าได้ โดยเอกสารหรือข้อมูลต่างๆ จะต้องเป็นไปตามบทบัญญัติเฉพาะที่กำหนดไว้

เหตุผลสำคัญที่ประเทศไทยควรให้ความสนใจต่อระบบการตรวจสอบย้อนกลับ มีรายละเอียดดังนี้ (มาตินา และ กนกวรรณ , 2556)

1. ผู้บริโภคปัจจุบันให้ความสนใจต่อวัตถุดิบที่ใช้ในการเลี้ยงสัตว์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากกลัวการปนเปื้อนของสารพิษต่างๆตลอดจนกลัวความเสี่ยงจากเชื้อโรคและผลิตภัณฑ์ตัดต่อพันธุกรรม (GMOs) มากยิ่งขึ้น

2. มีการแข่งขันในตลาดโลกมากขึ้น การนำระบบการตรวจสอบย้อนกลับมาใช้ทำให้ผลิตภัณฑ์มีความแตกต่างจากคู่แข่ง ถ้าประเทศไทยไม่นำมาใช้ก็อาจต้องเสียส่วนแบ่งตลาดไปมากได้

3. ผู้บริโภคทั้งในและต่างประเทศอาจยินดีจ่ายเพิ่มขึ้นสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ผ่านระบบดังกล่าว ดังนั้น ถ้าประเทศไทยไม่มีระบบนี้ก็จะต้องเสียโอกาสทางการตลาดไป

4. การค้นคว้าที่จะรักษาความปลอดภัยในระบบการผลิตอาหาร ทำให้จำเป็นต้องมีระบบการสืบค้นแหล่งที่มาของเนื้อสัตว์ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

สถานการณ์ของการใช้ระบบตรวจสอบย้อนกลับในสหภาพยุโรปและเอเชีย (ณฐมน และ ก่อพงษ์ ,2012)

สหภาพยุโรป (European Union) เป็นต้นแบบของแนวคิดการใช้ตรวจสอบย้อนกลับ จนต่อมาจึงได้มีการกำหนดไว้เป็นกฎหมายอย่างชัดเจนในสมุดปกขาว (EU White Paper) เรียกว่า EU Commission, Regulation (EC) No.178/2002 ประเทศสมาชิกสหภาพยุโรปได้เริ่มใช้ระบบฉลากบาร์โค้ดและป้ายฉลากอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตรวจสอบย้อนกลับสินค้าประเภทเนื้อวัว รหัสบนฉลากจะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบแหล่งกำเนิดของฟาร์ม กรรมวิธี-วัตถุดิบในการเลี้ยง กระบวนการแปรรูปสู่ตลาด การจัดจำหน่าย เป็นต้น ระบบนี้เริ่มต้นใช้ตามความสมัครใจของแต่ละบริษัทเพื่อแสดงให้เห็นถึงความร่วมมือในการควบคุมมาตรฐานความปลอดภัยด้านการผลิตร่วมกันทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ

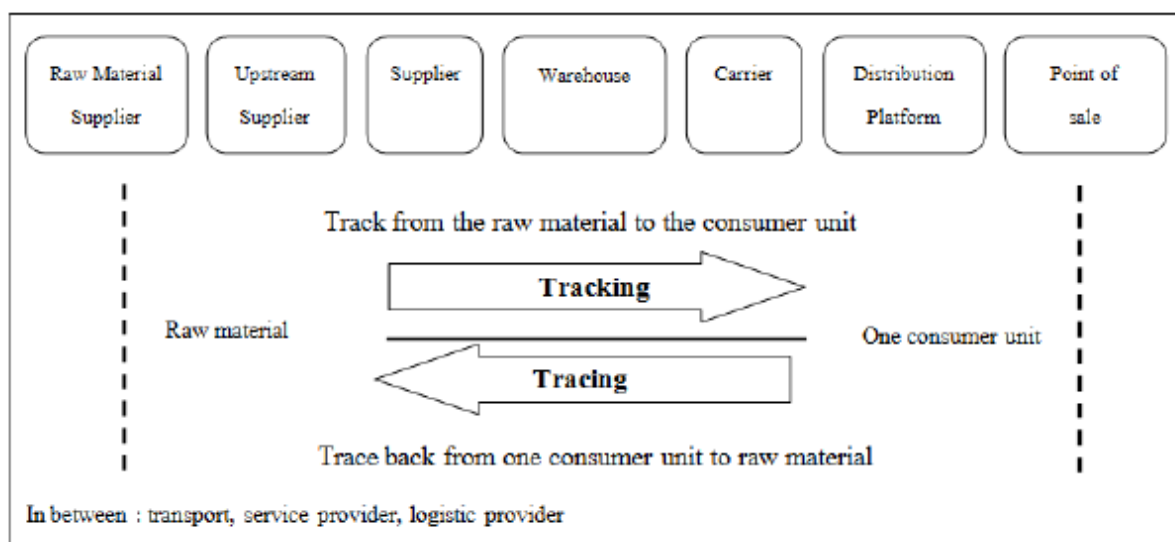
ในเอเชีย ญี่ปุ่นเป็นตัวอย่างของประเทศที่ให้ความสำคัญกับการใช้ระบบตรวจสอบย้อนกลับอย่างเด่นชัด เนื่องจากชาวญี่ปุ่นมีความใส่ใจต่อคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารเป็นอย่างมาก ในปี2004 ญี่ปุ่นได้เปลี่ยนการใช้ฉลากข้อมูลแบบบาร์โค้ดสำหรับตรวจสอบแหล่งที่มาของสินค้าเนื้อสัตว์ มาเป็นระบบตรวจสอบย้อนกลับที่ทำงานด้วยระบบป้ายฉลากอิเล็กทรอนิกส์ RFID (Radio Frequency Identification) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่สามารถบันทึกและแสดงข้อมูลของสินค้าชิ้นหนึ่งๆ ในทุกขั้นตอนการผลิตได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ มากกว่าระบบบาร์โค้ดแบบเดิม และพบว่าญี่ปุ่นใช้ระบบตรวจสอบย้อนกลับแบบดังกล่าวกับผลิตภัณฑ์อาหารเกือบทุกชนิด เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการเก็บแบบกระดาษเอกสารแบบดั้งเดิม

สำหรับประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2552 ได้เริ่ม บังคับใช้ “พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551” มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับการชดเชยค่าเสียหายที่เป็นธรรมและทำให้ผู้ประกอบการต้องมีความรับผิดชอบต่อสินค้าของตัวเองมากขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนับเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้ระบบตรวจสอบย้อนกลับเริ่มเข้ามามีบทบาทในฐานะกลไกการติดตามที่มาของสินค้าประเภทเนื้อสัตว์ตลอดโซ่อุปทานอย่างเป็นทางการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเรียกตรวจสอบข้อมูลนับตั้งแต่วัตถุดิบที่ใช้เลี้ยงสัตว์ กระบวนการฆ่าและการแปรรูป การขนส่ง จนถึงการกระจายผลิตภัณฑ์อาหารสู่ผู้บริโภคคนสุดท้าย เพื่อ ประโยชน์ในการติดตามที่มาของสินค้าได้อย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีการตรวจสอบย้อนกลับส่วนใหญ่เป็นการใช้เครื่องตรวจสอบย้อนกลับที่สามารถตรวจสอบได้จากฉลากบาร์โค้ดบนบรรจุภัณฑ์ผ่านระบบ SMS และระบบเว็บไซต์ อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับต่างประเทศพบว่าระบบการตรวจสอบย้อนกลับของประเทศไทยยังไม่ได้ใช้แพร่หลายมากนักเนื่องจากมีต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านระบบเทคโนโลยี จึงมีเพียงบริษัทชั้นนำด้านธุรกิจอุตสาหกรรมเนื้อสัตว์ครบวงจรบางแห่งที่ได้พัฒนาระบบตรวจสอบย้อนกลับมาใช้รับรองว่าเป็นสินค้าที่มีการควบคุมมาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัย และผู้บริโภคสามารถพบเห็นเครื่องตรวจสอบย้อนกลับระบบบาร์โค้ดได้ในซูเปอร์มาเก็ตของห้างสรรพสินค้าชั้น

ระบบตรวจสอบย้อนกลับ

ระบบตรวจสอบย้อนกลับ หมายถึง ระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคว่าสินค้า หรือ ผลิตภัณฑ์ที่ซื้อไปนั้นจะมีความปลอดภัยและไม่มีสารปนเปื้อนและสามารถตรวจสอบเส้นทางของสินค้าชนิดนั้นๆได้ และสามารถเรียกคืนสินค้าของบริษัทได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำ กระบวนการตรวจสอบย้อนกลับแสดงดังภาพที่ 1 (เทพ เกื้อทวีกุล,2558)

ภาพที่ 1.



ภาพที่ 1 กระบวนการตรวจสอบย้อนกลับ
(ที่มา : Noitubtim & Sukkajornwong,2013)

จากภาพกระบวนการตรวจสอบย้อนกลับประกอบด้วย 2 กระบวนการ คือ

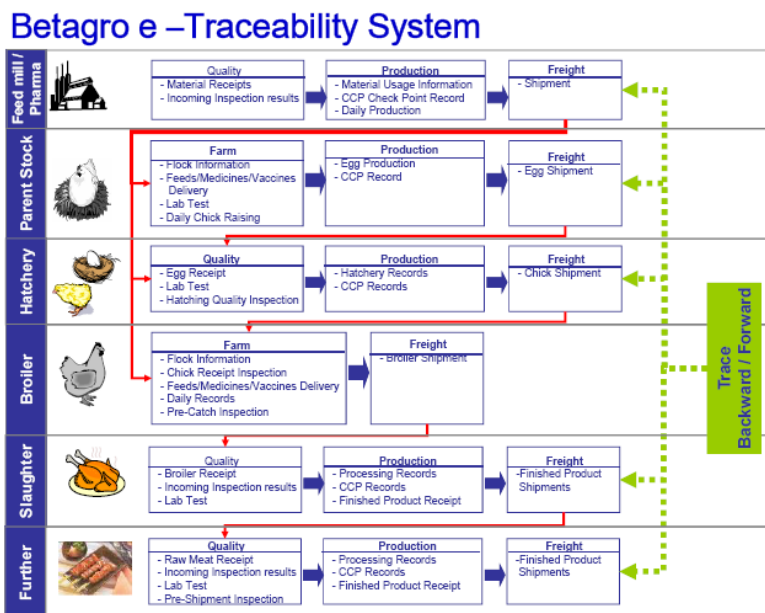
- 1.1.การติดตาม (Tracking) เป็นระบบที่สามารถตรวจสอบติดตามสิ่งที่เราสนใจว่าอยู่ที่ไหน
- 1.2.การสืบย้อนกลับ (Tracing) เป็นขบวนการที่ใช้ตรวจสอบได้ว่า สินค้าที่มีปัญหาผลิตที่ไหน จากสายการผลิตใด และวัตถุดิบมาจากแหล่งไหน

การประยุกต์ใช้การตรวจสอบย้อนกลับในเนื้อสัตว์ของเบทาโกร

เบทาโกรมีนโยบายหลักในการให้ความสำคัญกับการผลิตอาหารที่มีคุณภาพและปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค จึงได้พัฒนาและนำซอฟต์แวร์มาใช้ในการตรวจสอบย้อนกลับอย่างเต็มรูปแบบ หรือที่เราเรียกว่า “เบทาโกร อี-เทรเชอริบิลิตี (Betagro e-Traceability)” มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 รวมทั้งได้ดำเนิน “โครงการประกันความปลอดภัยและคุณภาพอาหาร (Food Safety & Quality Assurance: FSQA)” เพื่อให้กระบวนการผลิตอาหารปลอดภัยทั้งระบบและมีขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

นอกจากนี้ยังนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า เครื่อง สปาย ออน มี (Spy on Me kiosk) ติดตั้งในซูเปอร์มาร์เก็ตชั้นนำ เพื่อให้ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของสินค้าที่ผลิตโดยเบทาโกรได้ โดยเริ่มที่เนื้อไก่ และเนื้อหมูของเบทาโกรก็จะสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ทุกจุดเช่นกัน ซึ่งถือเป็นความภาคภูมิใจของเครือเบทาโกร ที่จะเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้บริโภคได้อย่างสมบูรณ์ พร้อมทั้งเสริมสร้างคุณภาพการบริโภคตามแนวคิด “เพื่อคุณภาพชีวิต” ที่เรายึดถือมาตลอด 40 ปี”

ทั้งนี้ ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของสินค้าเนื้อไก่สดและเนื้อหมูสดที่ผลิตโดยเบทาโกรในแบรนด์ เอส-เพียว (S-Pure) ได้ด้วยตนเอง โดยการสแกนบาร์โค้ด ได้ที่เครื่อง สปาย ออน มี (Spy on Me kiosk) ซึ่งติดตั้งในซูเปอร์มาร์เก็ตชั้นนำต่างๆ เพื่อให้ผู้บริโภคในกรุงเทพมหานครมีความมั่นใจในคุณภาพของเนื้อที่ซื้อไป



ภาพที่ 2. Betagro e-Traceability

ที่มา: (S-Pure Brand มาตรฐานใหม่ของการบริโภค, 2011)

สินค้าเนื้อสัตว์ที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์ส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) และพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) อย่างไร (ณัฐมน และ ก่อพงษ์ ,2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมด้านการตลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบตรวจสอบย้อนกลับ พบว่าสินค้าเนื้อสัตว์ที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างน่าสนใจเนื่องจากผู้บริโภคที่มีความคาดหวังเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าจะให้ความไว้วางใจสินค้าที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับเป็นเครื่องรับประกัน ซึ่งการที่เนื้อสัตว์สามารถระบุถึงที่มาที่ไปของแหล่งกำเนิดผลิตภัณฑ์ได้จะทำให้ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อเนื้อสัตว์ได้ง่ายยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับที่พบว่าผู้บริโภคชาวอังกฤษจะมีวิธีลดความเสี่ยงจากการบริโภคเนื้อไก่ที่อาจมีการปนเปื้อนของแบคทีเรียและเชื้ออีโคไล โดยการเลือกซื้อสินค้าจากตราสินค้าที่มีชื่อเสียง มีเครื่องหมายรับประกันคุณภาพ สามารถตรวจสอบย้อนกลับแหล่งกำเนิดและกระบวนการผลิตเนื้อไก่ได้

ระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์ไม่เพียงแต่ช่วยลดการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการบริโภค แต่ยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความไว้วางใจของผู้บริโภคและส่งผลไปถึงความตั้งใจซื้อ (Purchase Intention) ตลอดจนความยินดีที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้น (Willingness to Pay) เพื่อซื้อเนื้อสัตว์ที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับในราคาที่สูงกว่าเนื้อสัตว์ทั่วไปอีกด้วย ดังเช่นที่ Dickinson and Bailey (2002, p.357) ได้ทำการวิจัยกลุ่มผู้บริโภคในสหรัฐอเมริกาพบว่าผู้บริโภคมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินเพื่อซื้อผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์ที่ผ่านระบบการตรวจพิสูจน์ย้อนกลับที่เรียกว่า Traceability, Transparency, and Assurances หรือ TTA เพิ่มขึ้นจากระดับราคาเดิม ทั้งนี้ เพราะผู้บริโภคเคยประสบเหตุการณ์การระบาดของโรควัวบ้าและการปนเปื้อนเชื้อแบคทีเรียในอาหารสัตว์ การซื้อสินค้าที่ผ่านระบบตรวจสอบย้อนกลับจึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้ผู้บริโภคได้มากขึ้น

ในขณะที่ Umberger, Boxall and Lacy (2009, p. 620) พบว่าความเต็มใจที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นในการซื้อเนื้อวัวระดับคุณภาพดีเป็นผลมาจากการที่ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบฉลากข้อมูลที่แสดงรายละเอียดฟาร์ม แหล่งกำเนิดและชนิดของหญ้าที่ใช้เลี้ยงวัวตลอดกระบวนการผลิตเนื้อวัวจนออกสู่ตลาดได้ เช่นเดียวกับที่ Mazzocchi, Lobb and Traill (2006) พบว่าผู้บริโภคชาวอิตาลีและชาวเยอรมันให้ความไว้วางใจกับสินค้าประเภทเนื้อไก่ที่สามารถให้ข้อมูลเพื่อติดตามตรวจสอบแหล่งกำเนิดสินค้าได้อย่างชัดเจน

การศึกษาในประเทศแถบเอเชีย พบว่า ได้หวันเป็นตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ในเชิงบวกระหว่างระบบตรวจสอบย้อนกลับและภาพลักษณ์ตราสินค้า เนื่องจากได้หวันเคยประสบปัญหาเรื่องการฉีดยาเร่งเนื้อแดงในหมู จนส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภคที่เกรงว่าจะไม่ได้รับความปลอดภัยจากเนื้อหมูจนถึงขั้นลดปริมาณการบริโภควารสารวิทยาการจัดการและสารสนเทศศาสตร์ลงรัฐบาลจึงต้องมีนโยบายให้นำระบบตรวจสอบย้อนกลับเข้ามาใช้ และพบว่าภายหลังจากที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับแล้วนั้น ผู้บริโภคเกิดการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพและความคุ้มค่าของเนื้อสัตว์ไปในทิศทางที่ดีขึ้น

ส่วนในประเทศไทย แม้ปัจจุบันจะมีการนำระบบตรวจสอบย้อนกลับเข้ามาใช้แล้ว แต่กลับพบว่า ผู้บริโภคยังไม่มีความตื่นตัวหรือรับรู้ถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบตรวจสอบย้อนกลับมากนัก มีผลการศึกษาที่แสดงให้เห็นว่ามีผู้บริโภคชาวไทยประมาณร้อยละ 69 ที่ไม่ทราบว่ามีการนำระบบตรวจสอบย้อนกลับมาใช้ในประเทศไทยแล้ว และมีเพียงร้อยละ 14 เท่านั้นที่เคยมีประสบการณ์ในการซื้อและทดลองใช้ระบบตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์ในซูเปอร์มาร์เก็ต แต่อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่น่าสนใจคือแม้ว่าผู้บริโภคจะไม่ค่อยมีการรับรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบตรวจสอบย้อนกลับ แต่ผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะให้การยอมรับและมีความเต็มใจที่จะจ่ายเงินเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยให้แก่ผลิตภัณฑ์เนื้อไก่ที่มีมาตรฐานระบบตรวจสอบย้อนกลับ

การตัดสินใจซื้อเนื้อสัตว์ที่มีการตรวจสอบย้อนกลับของผู้บริโภค (Nathamon,kawpong,2016)

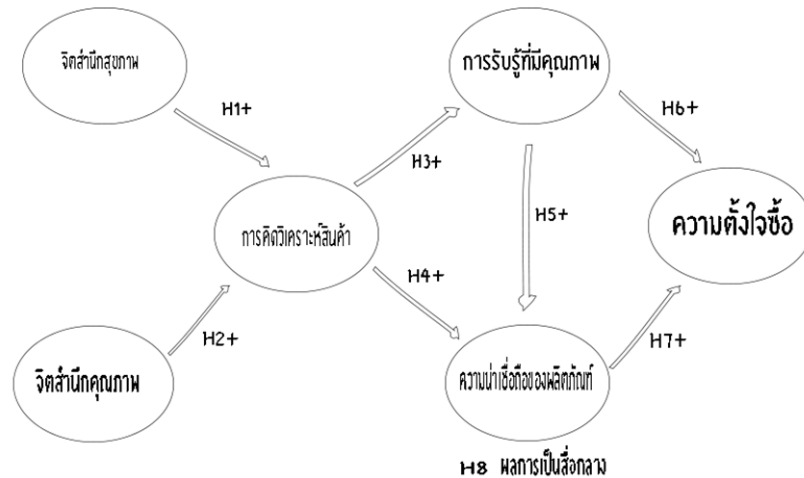
ประโยชน์ที่ได้จากการตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์คือแรงจูงใจของผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าที่มีการตรวจสอบย้อนกลับ ความคาดหวังของผู้บริโภคสำหรับการตรวจสอบย้อนกลับอาหาร ผู้บริโภคให้ความคาดหวังและความสนใจของเกี่ยวกับข้อมูลสินค้าและการเชื่อมโยงระหว่างการตรวจสอบย้อนกลับและความปลอดภัยของสินค้า ดังนั้นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์และสำรวจได้ถูกนำมาศึกษา

6.1 กรอบทฤษฎี

6.1.1 จิตสำนึกด้านสุขภาพ

จิตสำนึกด้านสุขภาพหมายถึงความใส่ใจของผู้บริโภคที่จะจ่ายเงินเพื่อป้องกันและส่งเสริมสุขภาพที่ดีของผู้บริโภคที่ใส่ใจสุขภาพ มักจะสะท้อนให้เห็นถึงความตื่นตัวต่อการเปลี่ยนแปลงในสุขภาพของพวกเขา นอกจากนี้ พวกเขาเชื่อมั่นว่าตัวเองเป็นคนที่ดีดูแลสุขภาพ ดังนั้น ผลที่ตามมาคือการรักษาสุขภาพที่นำไปสู่สุขภาพที่ดี เช่นการเลือกอาหารอย่างระมัดระวังมากขึ้น ตัวอย่างเช่น ผู้บริโภคที่ใส่ใจเรื่องสุขภาพจะพบว่ามีความตั้งใจที่จะซื้ออาหารอินทรีย์มากขึ้น

ภาพที่ 2.รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์การตั้งสมมติฐาน



ภาพที่ 2.รูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์การตั้งสมมติฐาน

ที่มา: (Nathamon,kawpong,2016)

6.1.2 การวิเคราะห์สินค้า

การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์บ่งบอกถึงขอบเขตที่ผู้บริโภคใช้ความเชื่อประสบการณ์ของตน หรือใช้ความรู้เพื่อตรวจสอบว่าผลิตภัณฑ์มีคุณภาพที่คาดหวังหรือไม่ เมื่อผู้บริโภคขาดข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการประเมินผลการตัดสินใจของผู้บริโภคที่จะซื้อจะเป็นเรื่องยากมากขึ้น

6.1.3 จิตสำนึกคุณภาพ

เนื่องจากการตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์สามารถทำเป็นป้ายชื้อเนื้อ และให้รายละเอียดที่มีประโยชน์สำหรับสุขภาพและความปลอดภัยของผู้บริโภค เป็นที่คาดว่าจิตสำนึกที่มีคุณภาพจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเชิงบวกและการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์มีตรวจสอบย้อนกลับ

6.1.4 การรับรู้ที่มีคุณภาพ

เนื่องจากความไม่แน่นอนเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือโอกาสในการซื้อสินค้าที่มีคุณภาพต่ำลดลง ด้วยระบบการตรวจสอบย้อนกลับการวิเคราะห์สินค้าตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเชิงบวกที่มีคุณภาพของเนื้อสัตว์ที่มีการตรวจสอบย้อนกลับ

6.1.5 ความน่าเชื่อถือของผลิตภัณฑ์

การวิเคราะห์สินค้าน่าจะมีผลต่อการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่จะสามารถลดโอกาสในการเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำ เนื่องจากการเพิ่มขึ้นของผลิตภัณฑ์มีมาก การวิเคราะห์สามารถกระตุ้นให้ผู้บริโภครับรู้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้บริโภคในผลิตภัณฑ์ที่อาจจะมากขึ้น

6.1.6 ความตั้งใจซื้อ

ระบบการตรวจสอบย้อนกลับสามารถถือได้ว่าเป็นสัญลักษณ์ในการวัดคุณภาพของเนื้อ มีหลายปัจจัยในเนื้อคุณภาพซึ่งมีความยากที่จะประเมินด้วยสายตา เช่น ความปลอดภัยด้านอาหารของผู้บริโภคทั่วไป และคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับสารตกค้าง

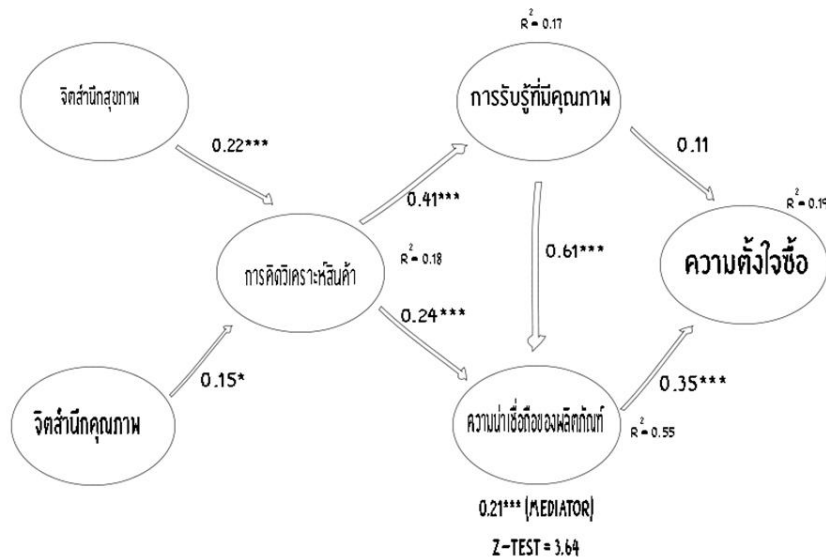
6.1.7 การเชื่อมโยงสมมติฐาน

- H1 จิตสำนึกสุขภาพในเชิงบวกจะมีผลต่อการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ที่ตรวจสอบย้อนกลับ
- H2.จิตสำนึกที่มีคุณภาพในเชิงบวกจะมีผลต่อการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ที่ตรวจสอบย้อนกลับ
- H3. การวิเคราะห์สินค้าน่าจะมีผลต่อการตรวจสอบย้อนกลับเนื้อสัตว์คาดว่าจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเชิงบวกที่มีคุณภาพของเนื้อสัตว์ที่มีการตรวจสอบย้อนกลับ
- H4. การวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์จากเนื้อสัตว์ที่มีการตรวจสอบย้อนกลับในเชิงบวกจะมีผลต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคในเนื้อสัตว์ที่ตรวจสอบย้อนกลับ
- H5. การรับรู้คุณภาพของเนื้อสัตว์ที่มีการตรวจสอบย้อนกลับในเชิงบวกจะมีผลต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคในเนื้อสัตว์ที่ตรวจสอบย้อนกลับ
- H6.การรับรู้คุณภาพของเนื้อสัตว์ที่มีการตรวจสอบย้อนกลับในเชิงบวกจะมีผลต่อความตั้งใจซื้อเนื้อที่มีการตรวจสอบย้อนกลับ
- H7. ความไว้วางใจของผู้บริโภคในเนื้อสัตว์ที่ตรวจสอบย้อนกลับในเชิงบวกจะมีผลต่อความตั้งใจซื้อเนื้อที่มีการตรวจสอบย้อนกลับ
- H8. ความไว้วางใจของผู้บริโภคในเนื้อสัตว์ที่ตรวจสอบย้อนกลับจะเป็นสื่อกลางในผลกระทบของการรับรู้คุณภาพของเนื้อสัตว์ที่มีการตรวจสอบย้อนกลับในความตั้งใจซื้อเนื้อกับตรวจสอบย้อนกลับ

6.2. ผลการวัดรูปแบบสมการโครงสร้าง

ค่าสถิติที่ยอมรับได้จะต้องได้ค่า Chi-square/df <3.0 RMSEA <0.08, GFI, AGFI, CFI และ TLI มากกว่า 0.90 สถิติทำรูปแบบการวัดแบบที่ได้รับการยอมรับ Chi-square = 311.591, df = 161
Chi-square/df = 1.935, p = 0.000, GFI = 0.939, AGFI = 0.921, CFI = 0.958, TLI = 0.951, RMSEA= 0.045

ภาพที่ 3.ผลของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์การตั้งสมมติฐาน



ภาพที่ 3.ผลของรูปแบบโครงสร้างความสัมพันธ์การตั้งสมมติฐาน

ที่มา : (Nathamon,kawpong,2016)

Notes: *** $p < 0.001$, * $p < 0.05$

Chi-square = 311.591, df = 161, Chi-square/df = 1.935, $p = 0.000$,

GFI = 0.939, AGFI = 0.921, CFI = 0.958, TLI = 0.951, RMSEA= 0.045

จากโครงสร้างสรุปได้ว่า

จากผลการศึกษาของเราซึ่งดำเนินการในประเทศไทยเผยให้เห็นว่า สำหรับผู้บริโภคชาวไทย การวิเคราะห์ของจิตสำนึกด้านสุขภาพและจิตสำนึกด้านคุณภาพมีผลในเชิงบวกกับผลิตภัณฑ์เนื้อที่มีระบบตรวจสอบย้อนกลับซึ่งในทางกลับกัน นอกจากนี้การรับรู้ถึงคุณภาพในเชิงบวกมีผลต่อความไว้วางใจของผู้บริโภคให้มีความเชื่อถือในผลิตภัณฑ์ โดยการรับรู้ด้านคุณภาพมีผลกระทบในทางอ้อมในการตั้งใจซื้อของผู้บริโภค

7.การยอมรับของผู้บริโภคในการนำระบบการตรวจสอบย้อนกลับมาใช้ในการจำหน่ายสินค้าประเภทเนื้อสัตว์

สมมติฐานที่ 1: การรับรู้ว่าการนำระบบตรวจสอบย้อนกลับมาใช้มีความสัมพันธ์กับระดับความถี่ในการซื้อเนื้อสัตว์จากซูเปอร์มาร์เก็ต

ตารางที่ 1.การรับรู้ว่าการนำระบบตรวจสอบย้อนกลับมาใช้ จำแนกตามระดับความถี่ในการซื้อเนื้อสัตว์ของผู้บริโภค

ความถี่ในการซื้อเนื้อสัตว์ จากซูเปอร์มาร์เก็ต	การรับรู้ว่าการนำระบบการตรวจสอบ ย้อนกลับมาใช้ในประเทศไทย		รวม
	ทราบ	ไม่ทราบ/ไม่แน่ใจ	
ทุกวัน	5 (3.9%)	5 (1.8%)	10 (2.4%)
สัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง	43 (33.9%)	113 (40.1%)	156 (38.1%)
เดือนละ 2-3 ครั้ง	58 (45.7%)	92 (32.6%)	150 (36.7%)
เดือนละ 1 ครั้ง	6 (4.7%)	26 (9.2%)	32 (7.8%)
น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง	15 (11.8%)	46 (16.3%)	61 (14.9%)
รวม	127 (31.1%)	282 (68.9%)	409 (100.0%)

ตารางที่ 2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เรื่องระบบการตรวจสอบย้อนกลับกับระดับความถี่ในการซื้อเนื้อสัตว์จากซูเปอร์มาร์เก็ต

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	10.078a	4	0.039
Likelihood Ratio	10.09	4	0.039
Linear-by-Linear Association	1.023b	1	0.312
N of Valid Cases	409		

a. 1 cell (10.0%) has expected count less than 5. The minimum expected count is 3.11.

b. The standardized statistic is 1.012

ที่มา : (ชีรธรรม และ กุณชาติ,2553)

ผลการวิเคราะห์นัยสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เรื่องระบบการตรวจสอบย้อนกลับ กับระดับความถี่ในการซื้อเนื้อสัตว์จากซูเปอร์มาร์เก็ต โดยใช้สถิติ Pearson Chi-Square ได้ค่า $\chi^2 = 10.078$ df = 4 และ p-value = 0.039 ดังนั้นจึงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าการรับรู้เรื่องระบบการตรวจสอบย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับระดับความถี่ในการซื้อเนื้อสัตว์จากซูเปอร์มาร์เก็ตอย่างมีนัยสำคัญ (ธีรธรรม และ กุณชาติ, 2553)

สมมติฐานที่ 2 : ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นว่าระบบการตรวจสอบย้อนกลับช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อเนื้อสัตว์บริโภคได้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้นมีค่ามากกว่า 3.5

ตารางที่ 3. การทดสอบนัยสำคัญของความคิดเห็นว่าระบบการตรวจสอบย้อนกลับช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อเนื้อสัตว์บริโภคได้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น	Mean	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)	Sig. (2-tailed)/2
ระบบการตรวจสอบย้อนกลับช่วยให้ตัดสินใจเลือกซื้อเนื้อสัตว์บริโภคได้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้น	4.04	0.596	10.193	126	0.000	0.000*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ที่มา : (ธีรธรรม และ กุณชาติ, 2553)

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ One Sample t-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ค่า t ของความคิดเห็นว่าระบบการตรวจสอบย้อนกลับ ช่วยให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อเนื้อสัตว์บริโภคได้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้นมีค่าเท่ากับ 10.193 และค่า P-value เท่ากับ 0.000 ดังนั้นจึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ระบบการตรวจสอบย้อนกลับ ช่วยให้ตัดสินใจเลือกซื้อเนื้อสัตว์บริโภคได้อย่างปลอดภัยยิ่งขึ้นในระดับที่มากกว่า 3.5 อย่างมีนัยสำคัญ (ธีรธรรม และ กุณชาติ, 2553)

สมมติฐานที่ 3 : ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นว่าผู้ตอบจะซื้อเนื้อสัตว์ที่มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับมากกว่าเนื้อสัตว์มากกว่าเนื้อสัตว์ที่ไม่มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับมีค่ามากกว่า 3.5

ตารางที่ 4. การทดสอบนัยสำคัญของความคิดเห็นว่าผู้ตอบจะซื้อเนื้อสัตว์ที่มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับมากกว่าเนื้อสัตว์ที่ไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับ

ประเด็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น	Mean	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)	Sig. (2-tailed)/2
จะซื้อเนื้อสัตว์ที่มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับมากกว่าเนื้อสัตว์ที่ไม่มีระบบ	3.99	0.649	8.552	126	0.000	0.000*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ที่มา : (ชีรธรรม และ กุณทลี,2553)

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติ One Sample t-Test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่าค่า t ของความคิดเห็นว่าผู้ตอบจะซื้อเนื้อสัตว์ที่มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับ มากกว่าเนื้อสัตว์ที่ไม่มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับ มีค่าเท่ากับ 8.552 และ ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ดังนั้น จึงสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นจะซื้อเนื้อสัตว์ที่มีระบบการตรวจสอบย้อนกลับมากกว่าเนื้อสัตว์ที่ไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับโดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นมากกว่า 3.5 อย่างมีนัยสำคัญ

สรุป

จากงานวิจัยและบทความที่เกี่ยวข้องกับระบบการตรวจสอบย้อนกลับสินค้าเกษตรเนื้อสัตว์ส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างน่าสนใจเนื่องจากผู้บริโภคที่มีความคาดหวังเรื่องคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าจะให้ความไว้วางใจสินค้าที่มีการตรวจสอบย้อนกลับเป็นเครื่องรับประกัน ซึ่งการที่เนื้อสัตว์สามารถระบุถึงที่มาที่ไปของแหล่งกำเนิดผลิตภัณฑ์ได้จะทำให้ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อเนื้อสัตว์ได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ทั้งนี้ระบบตรวจสอบย้อนกลับเป็นตัวแปรสำคัญที่จะนำไปสู่ความไว้วางใจในกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค การที่ผู้บริโภคได้รับข้อมูลของสินค้าแบบเปิดเผยจะทำให้ตัดสินใจได้ง่ายขึ้น

ฉะนั้นหากมีการประยุกต์ใช้ระบบย้อนกลับมาเป็นเครื่องมือการตลาดจะเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ช่วยสร้างความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ซึ่งจะนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันทางการตลาด

อ้างอิง

ณฐมน บัวพรมมี และ ก่อพงษ์ พลโยธา. (2012).การประยุกต์ใช้ระบบตรวจสอบย้อนกลับในสินค้าประเภทเนื้อสัตว์ในฐานะเครื่องมือทางการตลาด.มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ธีรธรรม เปี่ยมคุณธรรม และ กุณฑล รื่นรมย์. (2553).การรับรู้และการยอมรับของผู้บริโภคในการนำระบบการตรวจสอบย้อนกลับมาใช้ในการจำหน่ายสินค้าประเภทเนื้อสัตว์.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พิชญานีภา กล่อมทอง และ มนต์ชัย ดวงจินดา. (2014).แนวทางการใช้วิธีอุปพันธุศาสตร์เพื่อตรวจสอบย้อนกลับในเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์เนื้อสัตว์.ภาควิชาสัตวศาสตร์ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

มาดีนา น้อยทับทิม และ กนกวรรณ สุขขจรวงษ์. (2556).การประยุกต์ใช้ระบบการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability) ในอุตสาหกรรมอาหาร. (Application of Traceability System in Food Industry) .คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ และ คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์.

CENTER FOR AGRICULTURAL AND RURAL DEVELOPMENT. (2015). Meat Traceability: Its Effect on Trade. Iowa State University.

Nathamon Buaprommee, Kawpong Polyorat.(2016). The antecedents of purchase intention of meat with traceability in Thai consumers. Khon Kaen University.