

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร  
ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร



สุภาวดี ศรีนวล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2554

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร  
ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

..... ศุภางดี ศรีนวล .....

นางสาวศุภางดี ศรีนวล  
ผู้วิจัย

..... ว/ตรีเดช .....

รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช,  
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ส.ค.  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

..... วัชรี .....

รองศาสตราจารย์วัชรี ปั่นดี,  
วท.ม.(ชีวสถิติ), วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์), ส.ค.  
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

..... วัชรี .....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,  
พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์  
คณบดี  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

..... ว/ตรีเดช .....

รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ตรีเดช,  
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ส.ค.  
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร  
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์)  
สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร  
ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
วันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2554

สุทธาภาดี ศรีนิวล


นางสาวสุทธาภาดี ศรีนิวล  
ผู้วิจัย

สุจิตรา นิลเลิศ

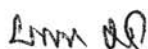
นางสาวสุจิตรา นิลเลิศ,  
ปร.ด.(ประชากรศาสตร์)  
ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



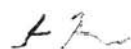
รองศาสตราจารย์บังเดือน ปั่นดี,  
วท.ม.(ชีวสถิติ), วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์), ส.ค.  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์ปิยธิดา ศรีเดช,  
บช.บ.(เกียรตินิยม), M.P.H., ส.ค.  
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,  
พ.บ., ว.ว.ออร์โทปิดิกส์  
คณบดี  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์พิทยา จารุพูนผล,  
พ.บ., อ.ว.(ระบาดวิทยา)  
คณบดี  
คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาของ ดร.สุจิตรา นิลเลิศ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยธิดา ศรีเดช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และรองศาสตราจารย์ ดร.วงเดือน ปั่นดี อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแก้ไขให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณ นายไพโรจน์ สันตนิรันดร์ ผู้อำนวยการกองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร นางวันพร ศรีเลิศ หัวหน้ากลุ่มงานสุขาภิบาลสถานที่จำหน่ายอาหาร นางพีระยา สมชัยยานนท์ หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร นางสาวรัชนิดา คำมา หัวหน้ากลุ่มงานสุขาภิบาลตลาดและสถานที่สะสมอาหาร และเจ้าหน้าที่กองสุขาภิบาลอาหารทุกท่าน ที่ให้คำแนะนำ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล สำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างทุกท่าน ที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งให้คำแนะนำ ที่เป็นประโยชน์ในการวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ให้แก่ผู้วิจัย ตลอดเวลาที่ผ่านไป ขอขอบคุณที่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ทุกคน ที่เป็นกำลังใจและช่วยเหลือการวิจัย สุดท้าย ขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ญาติพี่น้อง ที่ให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัยทุก ๆ ด้าน และเป็นกำลังใจ ที่สำคัญยิ่งอย่างเสมอมา

สุภาวดี ศรีนวล

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของ กรุงเทพมหานคร

FACTORS RELATED TO SATISFACTIONS OF FOOD ESTABLISHMENT ENTREPRENEUR OF IMPLEMENTING BANGKOK FOOD SAFETY PROGRAM IN BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

สุภาวดี ศรีนวล 5237636 PPHP/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ศรีเดช ศ.ด., วงเดือน ปันดี, ศ.ด.

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของ กรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2553 – กุมภาพันธ์ 2554 โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าของหรือผู้ช่วยประกอบกิจการรวมถึงผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านอาหารซึ่งมีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป จาก สำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 270 ราย (ร้อยละ 90.0) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โดยใช้สถิติ t-Test หรือ One –Way ANOVA และ Pearson product moment correlation

ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.38$ ) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย และด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.52$  และ  $\bar{X} = 2.48$ ) องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อ ความพึงพอใจด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) ด้านลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ )

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรมีการจัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายพร้อมให้บริการอยู่เสมอ กำหนดแนวทาง และขั้นตอนการดำเนินงานอาหารปลอดภัยที่เป็นระบบชัดเจน ส่งเสริมและพัฒนางานอาหารปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบต่าง ๆ และมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารให้มีความชัดเจน และจัดทำข้อมูลความรู้ จดหมายข่าว ด้านอาหารปลอดภัยที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยจัดส่งเอกสารข้อมูลความรู้ และจดหมายข่าวด้านอาหารทุก ๆ เดือน เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานอาหารปลอดภัย

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ผู้ประกอบการร้านอาหาร / อาหารปลอดภัย

FACTORS RELATED TO SATISFACTIONS OF FOOD ESTABLISHMENT ENTREPRENEUR OF IMPLEMENTING BANGKOK FOOD SAFETY PROGRAM IN BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

SUPAWADEE SRINUAL 5237636 PPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PIYATIDA TRIDECH, Dr.P.H., WONGDYAN PANDII, Dr.P.H.

ABSTRACT

This survey research aimed at the evaluating and exploring the factors related to the satisfaction of food establishment entrepreneurs with the food safety program. The data was collected between December 2010 and February 2011 by using a questionnaire. The sample for this research includes 270 owners (90%) or assistant managers of restaurants of 25 square meters or over, in 50 districts in Bangkok. The data was analyzed by using t-Test or One-way ANOVA and Pearson product moment correlation.

The results showed that the overall satisfaction level of the food safety program was high ( $\bar{x} = 2.38$ ). Considering each factor, the satisfaction level of law enforcement and food sanitation monitoring were high ( $\bar{x} = 2.52$  and  $\bar{x} = 2.48$ , respectively). The relationship between satisfaction of food safety program and age group was demonstrated to be significant ( $p < 0.001$ ). Moreover, it was found that the relationship between satisfaction of the food safety program and the establishment and service characteristics was statistically significant as well ( $p < 0.001$ ).

The research findings suggested that government officers should be sufficiently provided with information for the service in order to operate effectively and cover all aspects. The methods and procedures for the food safety program should be delineated clearly. The food safety program should be supported and developed continually. Ordinances and standards related to food sanitation should be adjusted to make them clearer. Information and a newsletter about food safety should be convenient for the food establishment entrepreneur to access. These documents should be sent to food establishment entrepreneurs monthly.

KEY WORDS: SATISFACTION / FOOD ESTABLISHMENT ENTREPRENEUR / FOOD SAFETY

92 pages

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ซ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	5
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
<b>บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม</b>	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ.....	9
2.2 กรุงเทพมหานคร.....	21
2.3 การดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร.....	23
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย</b>	
3.1 รูปแบบการวิจัย.....	32
3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	32
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	37
3.5 จริยธรรมในการทำวิจัย.....	38
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>	
4.1 ข้อมูลทั่วไป.....	42
4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ และ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย	52
4.3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของกรุงเทพมหานคร.....	54
<b>บทที่ 5 อภิปรายผลการวิจัย.....</b>	<b>56</b>
<b>บทที่ 6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>60</b>
<b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย.....</b>	<b>64</b>
<b>บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ.....</b>	<b>71</b>
<b>รายการอ้างอิง.....</b>	<b>78</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>81</b>
<b>ประวัติผู้วิจัย.....</b>	<b>92</b>

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
3.1 จำนวนผู้ประกอบการร้านอาหาร และกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการร้านอาหารใน 6 กลุ่มเขตพื้นที่การรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร.....	34
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ประกอบการร้านอาหารในสำนักงานเขต 50 เขตของ กรุงเทพมหานคร.....	42
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของกรุงเทพมหานครจำแนกตามรายด้านและโดยรวม.....	44
4.3 จำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจรายข้อในแต่ละองค์ประกอบการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร.....	45
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นขององค์ประกอบปัจจัยของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม.....	48
4.5 จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นรายข้อในแต่ละองค์ประกอบปัจจัยต่อการดำเนินงาน อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร.....	49
4.6 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร.....	52
4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของลักษณะส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร.....	54
4.8 จำนวนของข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของกรุงเทพมหานคร.....	55

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 กล่าวว่าการดำเนินการทุกอย่างของส่วนราชการเพื่อต้องการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดประสิทธิภาพและเกิดการคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (อัคราทร จุฬารัตน, 2547: 704)

งานด้านการสาธารณสุข ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู ในปัจจุบันได้ดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกซึ่งเป็นงานหนึ่งที่ทำ คือการลดอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันซึ่งมาจากหลายสาเหตุแต่สาเหตุหลักน่าจะมาจากความไม่ปลอดภัยของอาหาร แนวคิดการสร้างสุขภาพเชิงรุกได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (พ.ศ.2545-2549) เพื่อลดอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันให้เหลือไม่เกิน 1,000 ต่อแสนประชากรจนถึงปี พ.ศ.2551 ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ (ดังตารางที่ 10 ในภาคผนวก)จากผลสรุปรายงานการเฝ้าระวังโรคของสำนักกระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ในช่วง 5 ปีหลังสุดอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันในประเทศไทยยังอยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมาย คืออัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันไม่เกิน1,000 ต่อแสนประชากรและมีแนวโน้มที่สูงขึ้นใน 3 ปีหลังสุดแสดงให้เห็นถึงปัญหาความไม่ปลอดภัยของอาหารที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของคนไทย และต่อเศรษฐกิจของชาติไม่ทางตรงและทางอ้อม (สำนักกระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2551)

สำหรับในกรุงเทพมหานครนั้นจากข้อมูลกองควบคุมโรคติดต่อ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครในรอบ 3 ปี พบว่าโรคติดต่อทางอาหารและน้ำ ได้แก่ โรคอุจจาระร่วงเฉียบพลัน และโรคอาหารเป็นพิษ ยังคงเป็นปัญหาสำคัญและมีแนวโน้มสูงขึ้น (กองควบคุมโรคติดต่อ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2551)

ซึ่งเห็นได้ว่าได้อัตราป่วยของโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลัน และโรคติดต่อทางอาหารและน้ำยังคงเป็นปัญหาสำคัญทั้งในระดับประเทศ และในส่วนของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย กรุงเทพมหานครเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริโภคอาหารที่ปลอดภัย และได้กำหนดยุทธศาสตร์ “กรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย” ขึ้น โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ประชาชน มีสุขภาพดี บริโภคอาหารที่สะอาดปลอดภัย โดยมีมาตรการป้องกัน ฝ้าระวัง ด้วยวิธีตรวจหาอาหารที่ปนเปื้อนเชื้อโรคและสารพิษ พัฒนาคุณภาพระบบงานสุขาภิบาลอาหารให้ได้มาตรฐานสากล พัฒนากฎหมาย ข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสม และสร้างระบบบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง และการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และความร่วมมือขององค์กรเอกชน ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป ในเรื่องอาหารปลอดภัย สำหรับยุทธศาสตร์ กรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ที่เกื้อหนุนกัน ประกอบด้วย

1. การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เน้นการใช้ความรู้ทางวิชาการ วิทยาศาสตร์ และการวางระบบการตรวจสอบฝ้าระวังการปนเปื้อนของอาหาร
2. การสร้างหลักประกัน เพื่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค
3. การเปิดระบบให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง

ซึ่งการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ “กรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย” ตั้งแต่ ปี 2548 เป็นต้นมานั้น กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านอาหารปลอดภัยและดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวโดยกองสุขาภิบาลอาหารจะประกอบด้วยกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอาหารได้แก่ 1 .กลุ่มงานสุขาภิบาลตลาดและสถานที่สะสมอาหาร 2. กลุ่มงานสุขาภิบาลสถานที่จำหน่ายอาหาร 3. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหาร 4. กลุ่มงานการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ และ5. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป โดยหน่วยงานต่าง ๆ ภายในกองสุขาภิบาลอาหารจะดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอาหารปลอดภัย ประกอบด้วย

1. การประชาสัมพันธ์งานด้านอาหาร
2. การตรวจสอบฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร
3. การกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอาหาร

กลุ่มงานสุขาภิบาลสถานที่จำหน่ายอาหารเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกองสุขาภิบาลอาหาร ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหารในร้านอาหาร ร้านอาหารในสถานศึกษา และร้านอาหารในสถานที่ราชการ ซึ่งจาก

ข้อมูลของผู้ประกอบการร้านอาหารเมื่อปี 2553 พบว่ามีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 12,710 ราย และจากการรวบรวมจำนวนผู้ที่ได้รับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบัน พบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 4,617 ราย (ร้อยละ 36.3) (กองสุขาภิบาลอาหาร, 2553)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนร้านอาหารที่ได้ป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของผู้ประกอบการร้านอาหารทั้งหมดนั้นยังมีจำนวนไม่มากนักโดย มีเพียง 1 ใน 3 เท่านั้น ซึ่งอาจจะมาจากการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยยังไม่ครอบคลุม เช่น การตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารที่จัดไว้ไม่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องอุปกรณ์ในการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านเคมี และจุลชีววิทยาจำนวนเจ้าหน้าที่ รถในการออกตรวจ เป็นต้น บางครั้งผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัยที่ครบถ้วน ทำให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง จึงทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในการดำเนินงาน นอกจากนี้คุณลักษณะทางด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมวิทยา เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของสถานประกอบการที่แตกต่างกันอาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการ และส่งผลต่อการดำเนินด้านอาหารปลอดภัยได้ (พีระยา สมชัยยานนท์, 2551: 4)

สำหรับการศึกษาความพึงพอใจนั้นมีประโยชน์เพื่อให้ทราบความคิดเห็น ทศนคติ ในด้านต่าง ๆ ของผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และองค์ประกอบของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนางานของตนได้อย่างมีคุณภาพและสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร เพื่อทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในส่วนต่าง ๆ ของการบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ยังมีปัญหาอะไรบ้างที่ควรนำมาแก้ไขเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ คุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ประกอบการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถพัฒนาด้านการสุขาภิบาลอาหารเพื่อให้ได้รับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยและการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคที่จะบริโภคอาหารที่สะอาดปลอดภัย

## คำถามการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังและด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารเป็นอย่างไร

2. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร มีผลต่อความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารหรือไม่ อย่างไร

3. ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย เขตพื้นที่ตั้งของร้านอาหาร ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร มีผลต่อความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารหรือไม่ อย่างไร

4. คุณลักษณะการให้บริการ ได้แก่ นโยบาย วิธีการ และช่องทางด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารหรือไม่ อย่างไร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของเขตกรุงเทพมหานคร

### 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร และด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

2.2 เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการ

2.3 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร

## สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร

2. ลักษณะของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร

3. คุณลักษณะการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร

## ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

#### 1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- สถานภาพสมรส
- รายได้
- การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร

#### 1.2 ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่

- ประเภทของร้านอาหาร
- ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย
- เขตพื้นที่ตั้งของร้านอาหาร
- ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร

#### 1.3 คุณลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วย

- นโยบาย
- วิธีการ
- ช่องทาง

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร 3 ด้าน ประกอบด้วย

- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์
- ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร

- ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

### นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

**ความพึงพอใจ** หมายถึง การแสดงออกความรู้สึกและการรับรู้ที่มีต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร และด้านการกำกับดูแล ให้เป็นไปตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย โดยปรากฏหรือแสดงออกมาในลักษณะพึงพอใจมาก ปานกลาง น้อย ต่อด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

**ผู้ประกอบการร้านอาหาร** หมายถึง บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการในกิจกรรมของสถานที่จำหน่ายอาหาร ได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของในพื้นที่สำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาตามเกณฑ์พื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป หรือได้รับอนุญาตจากราชการส่วนท้องถิ่นที่มีอาคารถาวรและอยู่ภายใต้ข้อกำหนดตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2548

**ร้านอาหาร** หมายถึง สถานที่จำหน่ายอาหาร เป็นสถานที่ที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนเสร็จ จำหน่ายและเสิร์ฟอาหารให้กับผู้บริโภคได้ทันที ซึ่งได้จัดเตรียมสถานที่ไว้สำหรับผู้บริโภคนั่งรับประทานอาหาร ณ ที่นั้น หรือนำอาหารกลับไปรับประทานที่อื่น

**การดำเนินงานอาหารปลอดภัย** หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ด้านอาหารของกรุงเทพมหานครที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านอาหาร การตรวจสอบ เฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร และการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

**อาหารปลอดภัย** หมายถึง วัตถุประสงค์ที่ใช้เพื่อการบริโภคที่ผ่านการจัดการ การเตรียม และการเก็บอาหารในวิธีการที่ถูกต้องเพื่อป้องกันความเจ็บป่วยที่มีสาเหตุจากอาหาร ซึ่งรวมการประเมินของแหล่งที่ประกอบอาหาร และวิธีการต่าง ๆ เพื่อที่จะสร้างความมั่นใจว่าอาหารทั้งหมด ถูกเก็บเตรียม และรักษาอย่างเหมาะสมเพื่อให้มีความปลอดภัยในการบริโภค

**ลักษณะส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะทางด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมวิทยาของผู้ประกอบการร้านอาหาร ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร

**ลักษณะของสถานประกอบการ** หมายถึง คุณสมบัติที่แสดงถึงประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย เขตพื้นที่ที่ตั้งของร้านอาหาร ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร

**เขตพื้นที่ตั้งของร้านอาหาร** หมายถึง พื้นที่ที่แสดงรายละเอียดที่อยู่ของร้านอาหารที่แสดงในจำนวน 50 เขตของกรุงเทพมหานคร

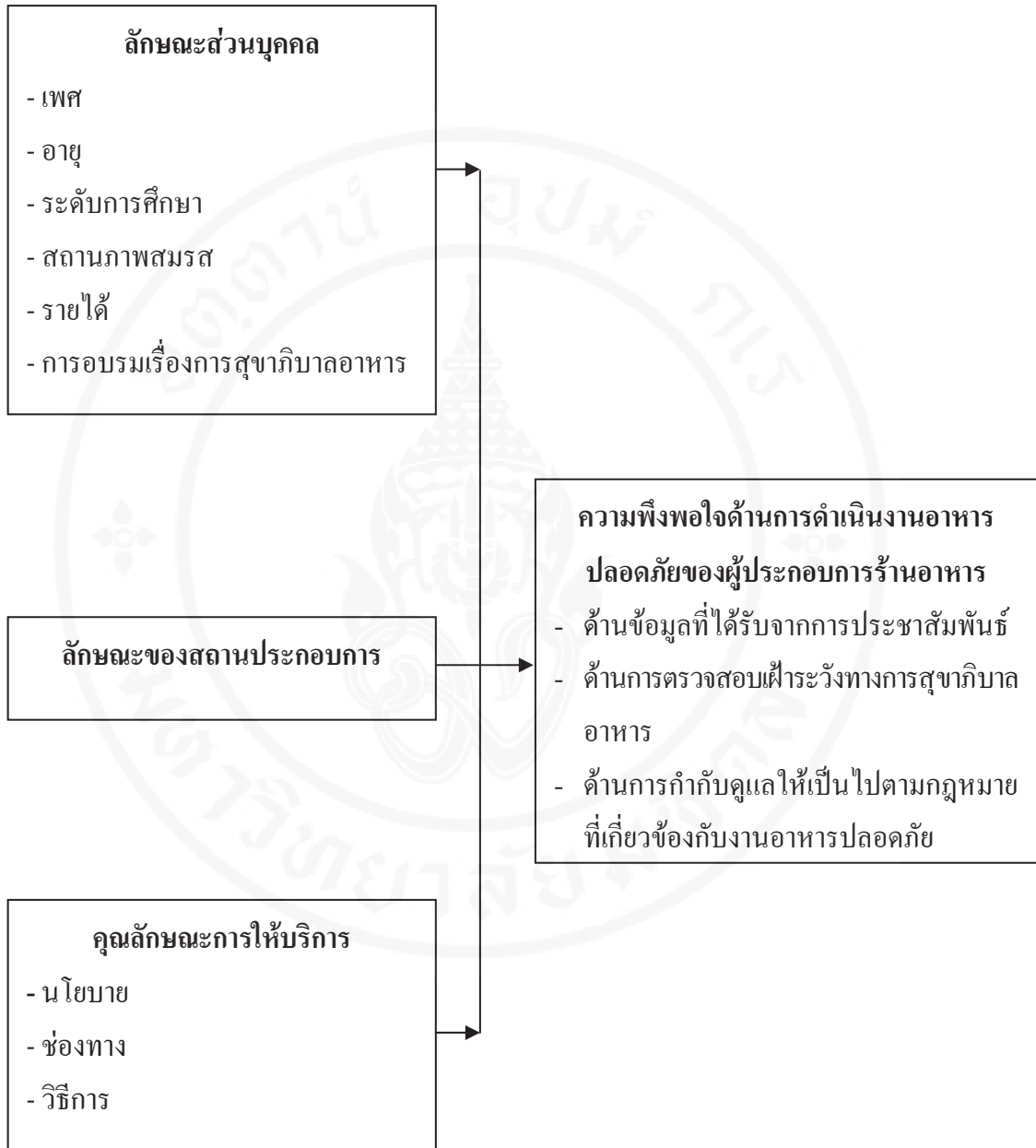
**คุณลักษณะการให้บริการ** หมายถึง คุณลักษณะที่แสดงถึงรายละเอียดด้านนโยบาย วิธีการ และช่องทางการให้บริการ

**ข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์** หมายถึง ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านอาหารปลอดภัย จากเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านอาหาร เช่นการเลือกซื้ออาหารที่สะอาด การสังเกตป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

**ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร** หมายถึง การตรวจประเมินด้านสุขลักษณะ และมาตรฐานทางสุขาภิบาลอาหารของสถานประกอบการต่าง ๆ และการตรวจประเมินการปนเปื้อนของสารเคมีในอาหาร ภาชนะและอุปกรณ์ที่จำหน่ายในสถานประกอบการด้านอาหาร รวมทั้งการตรวจประเมินการปนเปื้อนของเชื้อโรคในอาหาร และภาชนะอุปกรณ์ที่จำหน่ายอยู่ในสถานประกอบการด้านอาหาร

**ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย** หมายถึง การควบคุม ตรวจสอบ การปฏิบัติของผู้ประกอบการร้านอาหารให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอาหาร เช่น ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พ.ศ.2545 และพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 เป็นต้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาทฤษฎี แนวคิด ทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและมีลักษณะใกล้เคียงกัน โดยแบ่งเนื้อหารายละเอียด ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
- 2.2 กรุงเทพมหานคร
- 2.3 การดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งในการศึกษานี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและยังมีผู้ให้ความหมายคำว่า “ความพึงพอใจ” พอสรุปได้ดังนี้

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 588) ได้ให้ความหมายของความพอใจ หมายถึง สมใจ ชอบใจ

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอกับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

พิทักษ์ ทรุษิม (2538: 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มี ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงการประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542: 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือด้านลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

ชรีณี เศษจินดา (2535: 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจ จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

กิติมา ปรีดิติก (2524: 321-322) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ ของงาน และเขาได้รับการตอบสนอง ความต้องการของเขาได้

เดวิส (Davis, 1968: 81) กล่าวถึงความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อต้องการความต้องการพื้นฐานทั้งร่างกายและจิตใจ ได้รับการตอบสนอง พฤติกรรมเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความเครียด ความกระวนกระวาย หรือภาวะ ไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

วรูม (Vroom, 1964: 328) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่จะได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

โพลเวลล์ (Powell, 1983: 17-18) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่ต้องการแต่ความพึงพอใจนั้น จะหมายถึง ความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมได้อย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคลและการได้รับการตอบสนอง

จึงกล่าวสรุปว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ รวมไปถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ซึ่งทัศนคติ

ด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

## 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

### 2.1.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of need)

มาสโลว์ (Maslow, 1970: 22-24) ได้ศึกษาว่าพฤติกรรมของคนจะถูกกำหนดและควบคุมโดยแรงจูงใจต่าง ๆ แรงจูงใจเหล่านี้ มีลักษณะแตกต่างกันไปสำหรับแต่ละคนอีกด้วย ดังนั้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารควรได้รับทราบว่า แรงจูงใจหรือความต้องการ (Motive or Wants) ของพนักงานในองค์กรนั้นมีรูปแบบอย่างไรบ้าง ความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้รับการศึกษาอย่างถูกต้องจนกระทั่งตั้งเป็นทฤษฎีทั่วไป (General Theory) เกี่ยวกับการจูงใจคนขึ้นไว้คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุดและความต้องการเหล่านี้จะไปกระตุ้นพฤติกรรม

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูง ตามลำดับของความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง

โดยได้สรุปลักษณะของการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ลำดับขั้นของความต้องการหรือ "Hierarchy of Needs" ของมนุษย์ ตามทฤษฎีของมาสโลว์มีอยู่ 5 ระดับ คือ

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับที่จะให้มีชีวิตรอดอยู่ เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น มนุษย์อยากจะมี ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belongings Needs) หลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางด้านสังคม ความต้องการชนิดนี้ก็คือ ความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การต่างๆอยากจะทำคบหาสมาคมกับคนอื่น รวมตลอดทั้งจะได้รับมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่มเพื่อนฝูง เป็นต้น

4. ความต้องการมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่จะประกอบไปด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ คือ ความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความสามารถ ความรู้ความสำคัญในตัวเอง ตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิดทุกอย่าง (Self-Actualization or Self-Realization) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะทำสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ภายหลังจากที่มนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการทั้ง 4 ขั้น อย่างครบถ้วนแล้ว มนุษย์ก็ยังมีความต้องการที่สูงขึ้นไปอีกและอยากที่จะสำเร็จสมประสงค์ตามความนึกคิดที่ตนได้ใฝ่ฝันไว้ทุกอย่างตามความพอใจที่ได้รับความสำเร็จ

### 2.1.1.2 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) (Herzberg F, 1959: 72-77) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือทฤษฎีสองปัจจัย โดยได้ขอให้นักบัญชี และวิศวกรจำนวน 200 คน อธิบายสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกพอใจและมีแรงจูงใจสูง และสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่พอใจและไม่มีแรงจูงใจ เมื่อพวกเขาได้อธิบายสถานการณ์ที่จูงใจ นักบัญชี และวิศวกรจากบริษัท ฌ พิตต์เบิร์ก ได้กล่าวถึงปัจจัย เช่น งานที่มีความท้าทาย และความรู้สึกทางความสำเร็จ เฮิร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า สิ่งที่พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับเนื้อหา งาน ในอีกทางหนึ่งนักวิจัยกล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่พอใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงาน และการบังคับบัญชา และเฮิร์ซเบิร์ก เรียกเหล่านี้ว่าสิ่งที่ไม่พอใจหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ทฤษฎีสองปัจจัยประกอบด้วย

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยกระตุ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน นำไปสู่ทัศนคติทางบวก เกิดความชอบงาน รักงาน และมีความพยายามที่จะทำให้สำเร็จ ปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี

1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน กลุ่มเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน

1.3 ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี และไม่ดี ต่อลักษณะงานว่างานนั้นเป็นงานที่จำเจ เบื่อหน่าย ท้าทายความสามารถ ก่อให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงสถานะ หรือ ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร

2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยบำรุงรักษา ที่จำเป็นให้ความพึงพอใจในงานของบุคคลคงอยู่ตลอดเวลา เป็นปัจจัยป้องกันไม่ให้เกิดความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นภาวะแวดล้อมหรือส่วนประกอบของงาน ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร บุคลากรในองค์กรก็จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยจำเป็นอย่างประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การให้อำนาจแก่บุคคล รวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.2 การปกครองบังคับบัญชา (Supervision technique) หมายถึง ความรู้ ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการบริหารงาน ตลอดจนความเต็มใจ หรือไม่เต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ

2.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลในหน่วยงาน (Interpersonal Relationship) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

2.4 เงินเดือน และค่าตอบแทน (Salary and Fringe benefit) หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับ รวมถึงเบี้ยเลี้ยง และค่าตอบแทนประเภทอื่น

## 2.5 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง

สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่จะอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น แสง เสียง อากาศ อุปกรณ์ เครื่องมือ และอื่น ๆ

## 2.6 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความ

รู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความมั่นคงในองค์กร

### 2.1.3 ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปดังนี้ นฤมล ตอวิเชียร (2553: 15-16 อ้างอิงมาจากสาโรช ไชยสมบัติ, 2544)

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคน มีประสบการณ์ การเรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ ก่อนที่ประชาชนจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือการบริการ การบอกต่อของผู้อื่น ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากการโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะได้รับบริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่คาดว่าจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ ที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยแตกต่างกันไป ถ้าเบี่ยงเบนไปในทางบวก

แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ซึ่งจากลักษณะของความพึงพอใจดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากอารมณ์ในขณะที่เข้ารับบริการ และความพึงพอใจที่ต้องพิจารณาในหลาย ๆ ด้าน

#### 2.1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญ ๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2539: 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ
2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้
3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สี สัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น
5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบ

โทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday and Adersen, 1975: 6-14) (อ้างอิงมาจากนฤมล ตอวิเชียร, 2552: 19-20) ได้สร้างรูปแบบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาถึงการให้บริการสุขภาพทั้งระบบ เริ่มต้นด้วยระบบการให้บริการสาธารณสุขว่าประกอบด้วยปัจจัยใดบ้าง และแต่ละปัจจัยนั้นมีความสัมพันธ์หรือส่งผลต่อกันอย่างไร และในท้ายที่สุดปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลไปถึงพฤติกรรมการใช้บริการสาธารณสุขของประชาชนได้อย่างไร ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ ประกอบด้วย

1. ลักษณะของระบบการให้บริการสาธารณสุข (Characteristics of Health Delivery Systems) ปัจจัยทางด้านนี้จะพิจารณาถึงระบบการให้บริการสาธารณสุขของสถานบริการแต่ละด้านในแต่ละแห่ง ซึ่งประกอบด้วย ทรัพยากรที่ได้รับจัดสรร ทั้งในด้านปริมาณ ความเพียงพอ การกระจาย ตลอดจนพิจารณาถึงความครอบคลุมของการให้บริการอีกด้วย นอกจากนี้ยังพิจารณาเกี่ยวกับองค์กรสาธารณสุขในด้านระบบการให้บริการ และลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่จะมีผลต่อการบริการสุขภาพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือประชากรกลุ่มเสี่ยงอย่างไร

2. ลักษณะของประชาชนผู้ให้บริการหรือประชากรกลุ่มเสี่ยง (Characteristics of Population-at-Risk) เป็นปัจจัยทางด้านประชากรเศรษฐกิจ และสังคมวิทยาของผู้ใช้บริการ ได้แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ

- 2.1 ปัจจัยนำ (Predisposing Factors) เป็นปัจจัยเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากร คือ อายุ เพศ ปัจจัยโครงสร้างทางสังคม คือ เชื้อชาติ ศาสนา ระดับการศึกษา และค่านิยมเกี่ยวกับสุขภาพและการเจ็บป่วย

2.2 ปัจจัยด้านความต้องการด้านสุขภาพ (Needs for Health Services) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลรับรู้ว่าการเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน และเมื่อเจ็บป่วยแล้วจะต้องให้ความสำคัญกับการใช้บริการที่เหมาะสมด้วย ปัจจัยด้านนี้ได้แก่ การรับรู้ด้านสุขภาพและการประเมินการเจ็บป่วย

3. การบริหารจัดการสาธารณสุข (Utilization of Health Service) ปัจจัยด้านนี้จะพิจารณาถึงการให้บริการของสถานบริการแต่ละด้านในแต่ละแห่งเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่า ซึ่งประกอบด้วย ประเภทของการให้บริการ ปริมาณการให้บริการ เป้าหมายการให้บริการและช่วงระยะเวลาในการให้บริการ ซึ่งจะต้องพิจารณาให้มีความสอดคล้องกับปริมาณและความต้องการของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ยังมีการแบ่งขอบข่ายของความพึงพอใจ โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจนิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้ คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

1.1 ลักษณะของงาน (Type of Work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่าและมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom, 1964: 90) ยังพบว่างานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญ มีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน

1.2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ และยังเป็น การหาประสบการณ์ใหม่ในการทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก

1.3 การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดีควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ

1.4 เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงานและความพอใจของบุคคล คือ

1.4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้น ได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

1.4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างไรก็สำคัญ จะมีส่วน ทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดีและมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.5 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and services) เป็นลักษณะ ที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ มีขวัญกำลังใจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การศึกษาความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องในเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกัน ไม่ออก สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางโดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2.2 องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล หรือสถานการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่า ถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

2.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยา ด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สูงสุด (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non Reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็

### 2.1.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐ

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954: 397-400) ได้อธิบายความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่าควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วารกรณ์ รัชตะวรรณ (2539: 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกที่ความมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นองค์ประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัย จะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการโอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่อย่างน้อยก็โอกาสความก้าวหน้าใน การทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่า ความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การทำให้สังคมยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทัศนคติ ระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 ค่าชมเชยยกย่อง พุดจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทัศนคติของผู้ที่รับจากการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส สภาพการทำงาน มีผลต่อความคิด ทัศนคติในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมาก ในการทำให้เกิด ความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการ ติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบ ขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่า จะได้รับผลการบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลผลการดำเนินการติดต่อดัง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อ ปฏิบัติอย่างไรผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความ เข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพูดจาที่ดีของ เจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ของผู้รับบริการนั้นๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการ บริการว่า ดำเนินการไปได้ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความ ถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

## 2.2 กรุงเทพมหานคร

### 2.2.1 ประวัติกรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานครได้ก่อตั้งขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลก มหาราช โดยทรงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างเมืองบางกอกขึ้นเป็นเมืองหลวงใหม่แทนกรุงธนบุรี เมื่อวันที่ 21 เมษายน พ.ศ.2325 และมีการรวมกิจการของนครหลวงกรุงเทพธนบุรีเป็น กรุงเทพมหานคร เกิดขึ้นจากประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 335 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 มีผลให้การจัดระเบียบ บริหารราชการกรุงเทพมหานคร เป็นลักษณะผสมระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น แต่ให้มีฐานะเป็นจังหวัด (สุชีพ อารีประชาภิรมย์, 2550: 70-73)

### 2.2.2 อำนาจและหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร

อำนาจหน้าที่ในการบริหารของกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารกรุงเทพมหานคร พ.ศ.2528 มาตรา 89 และได้มีการเปลี่ยนแปลงตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 เรื่องกำหนดอำนาจหน้าที่การจ้ระบบบริการสาธารณะ มาตรา18 ให้กรุงเทพมหานครมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 และมาตรา 17 สามารถสรุปอำนาจหน้าที่ได้ดังนี้ 1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ 5.การสาธารณสุขูปการ 6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ 7.การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9.การจัดการศึกษา 10. การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของเด็ก สตรี และคนชรา และผู้ด้อยโอกาส 11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 12.การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14. การส่งเสริมกีฬา 15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง 18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย 19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล 20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน 21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ 22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ 23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ 24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 25. การผังเมือง 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ 28. การควบคุมอาคาร 29. การป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (สุชีพ อารีประชาภิรมย์, 2550: 118-125)

## 2.3 การดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

### 2.3.1 ผู้ประกอบการร้านอาหาร

#### 2.3.1.1 ความหมายของผู้ประกอบการร้านอาหาร

บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมของสถานที่จำหน่ายอาหาร ได้แก่ เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ หรือผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของ

#### 2.3.2 เกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาดของกรุงเทพมหานคร

สำหรับผู้ประกอบการร้านอาหารเกณฑ์ที่ใช้ (กองสุขาภิบาลอาหาร, 2549: 8-14) ได้แก่ เกณฑ์มาตรฐานร้านอาหารสะอาดของกรุงเทพมหานครประกอบด้วย เกณฑ์ด้านสุขาภิบาลอาหาร (ด้านกายภาพ) สำหรับร้านอาหาร จำนวน 15 ข้อ ได้แก่

1. สถานที่รับประทานอาหาร พื้น ผนัง เพดาน ทำด้วยวัสดุแข็งแรง ทนทาน สะอาด ไม่ชำรุด มีการระบายอากาศ และแสงสว่างเพียงพอ
2. สถานที่เตรียมประกอบปรุงหรือครัว พื้น ผนัง เพดาน ทำด้วยวัสดุแข็งแรงทนทาน สะอาด ไม่ชำรุด การระบายอากาศและแสงสว่าง
3. การเตรียมประกอบ-ปรุง เตรียมอาหารที่จัดเตรียมไว้ เฉพาะและสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร
4. อาหารสด มีการตรวจสอบคัดเลือกก่อนนำมาใช้ ล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงอาหาร และเก็บแยกประเภทก่อนนำมาปรุงอาหาร และเก็บแยกประเภทอาหารในอุณหภูมิที่เหมาะสม
5. อาหารแห้งและสารปรุงแต่งอาหาร มีสภาพดี ไม่ขึ้นรา จัดเก็บในที่แห้งไม่อับชื้นสามารถป้องกันสัตว์และแมลงนำโรคได้ สารปรุงแต่งอาหารต้องมีความปลอดภัย มีเครื่องหมาย อย.หรือ มอก.รับรอง
6. อาหารที่ปรุงสำเร็จ เก็บในภาชนะที่สะอาดมีการปกปิด และวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร
7. น้ำแข็งสำหรับบริโภค ต้องสะอาดใสในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีที่ตักน้ำแข็งที่มี ค้ำยาวและห้ามนำสิ่งของอื่นไปแช่ปนในน้ำแข็ง
8. ภาชนะอุปกรณ์ ต้องสะอาด ปลอดภัยเหมาะสมกับอาหารแต่ละชนิด เขียง มีด มีสภาพดี แยกใช้ระหว่างอาหารสุกกับอาหารดิบเก็บภาชนะอุปกรณ์ในตู้ที่สะอาดมีฝาปิดหรือบนชั้นวางสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 เซนติเมตร

9. การล้างภาชนะอุปกรณ์ โดยล้างด้วยเครื่องล้างจานหรือล้างด้วยมือ วิธี 3 ขั้นตอน คือ ล้างด้วยน้ำยาล้างจาน และล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง อุปกรณ์การล้างด้วยมือต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร
10. อุปกรณ์ดับเพลิงและระบบป้องกันอัคคีภัย ต้องมีเพียงพอ ติดตั้งไว้ในที่ที่หยิบง่ายเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ รวมทั้งมีการตรวจสอบอุปกรณ์ดับเพลิงเป็นประจำ
11. การแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผูกผ้ากันเปื้อน และสวมหมวกคลุมผมที่สะอาด ต้องล้างมือให้สะอาดก่อนเตรียมอาหาร ใช้อุปกรณ์หยิบจับอาหารที่ปรุงสุกแล้ว และไม่สูญบุหรืขณะปฏิบัติงาน กรณีผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดบาดแผลให้มิดชิด หลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร ต้องตัดเล็บสั้น และสะอาดอยู่เสมอ ไม่ทาเล็บ และไม่ใส่เครื่องประดับที่นิ้วมือและข้อมือ เมื่อเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภค โดยมีน้ำ และอาหารเป็นสื่อให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด และผู้ปรุงอาหาร ผู้ให้บริการ เป็นผู้มีสุขภาพดี และได้รับการตรวจสอบสุขภาพ โดยมีแพทย์รับรองอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
12. ถังรองรับขยะมูลฝอย มีสภาพดีไม่รั่วซึม มีการใช้ถุงพลาสติกใส่รองไว้ในถังอีกชั้นหนึ่งและมีฝาปิด
13. การบำบัดน้ำเสีย มีวางระบายน้ำที่สะอาด สภาพดี ไม่มีเศษอาหารตกค้างพร้อมทั้งติดตั้งบ่อดักไขมัน ซึ่งมีประสิทธิภาพในการใช้งานได้
14. ห้องส้วม สำหรับผู้บริโภค ผู้ปรุงประกอบอาหาร ผู้สัมผัสอาหาร และพนักงานต้องเพียงพอ สะอาด ไม่ชำรุดใช้การได้ดี และอ่างล้างมือ มีเพียงพอ สะอาด ไม่ชำรุด มีสบู่และกระดาษหรือผ้าเช็ดมือไว้ใช้ตลอดเวลา
15. การบริการอื่น ๆ เช่น กรณีที่มีผ้าเช็ดหน้าให้บริการต้องทำความสะอาดและ ผ่านความร้อนฆ่าเชื้อโรคหรือกรรมวิธีอื่นใดให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ

### 2.3.2 อาหารปลอดภัยและบริบทของกรุงเทพมหานคร

#### 2.3.2.1 ความหมายของอาหารปลอดภัย

อาหารปลอดภัย หมายถึง อาหารที่เมื่อบริโภคเข้าไปแล้วไม่ก่อให้เกิดอันตราย ซึ่งแบ่งอันตรายจากสารปนเปื้อนออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ปนเปื้อนสิ่งที่เป็นอันตรายทางกายภาพ เช่น เศษโลหะ เศษแก้วที่ปนเปื้อนอยู่ในอาหารโดยไม่ตั้งใจ

2. ปนเปื้อนสิ่งที่เป็นอันตรายทางเคมี เช่น สารพิษตกค้างจากสารกำจัดศัตรูพืชในผัก/ยาปฏิชีวนะตกค้างในเนื้อสัตว์ และมีการใช้สารเคมีเติมแต่งผักและผลไม้เพื่อทำให้ผักสด ผลไม้สดหรือมีสีชาวสะอาดน่ารับประทาน
3. ปนเปื้อนสารที่เป็นอันตรายทางชีวภาพ เช่น จุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดโรคอาหาร เป็นพิษ ก่อให้เกิดอาการเจ็บป่วยต่อระบบทางเดินอาหารและระบบต่าง ๆ ในร่างกาย

สำหรับประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุข โดยสำนักคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) กรมอนามัยและกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ได้กำหนดนโยบายดำเนินการโครงการอาหารปลอดภัย (Food Safety) ซึ่งเป็นหนึ่งในเป้าหมายของ เมืองไทยสุขภาพดี (Healthy Thailand) เพื่อดูแลให้มาตรฐานอาหารในประเทศเป็นเช่นเดียวกับมาตรฐานสากลเพื่อดูแลสุขภาพที่ดีของประชาชนชาวไทย

ยุทธศาสตร์ความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety) มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ อาหารที่ผลิตและบริโภคในประเทศมีความปลอดภัยได้มาตรฐานเท่าเทียมกับสากลนำไปสู่การเป็นครัวอาหารของโลกโดยยุทธศาสตร์การดำเนินการ ประกอบด้วย

1. ด้านการพัฒนามาตรฐานกฎหมายให้เป็นสากล กำหนดให้ เน้นการคุ้มครองผู้บริโภคอย่างเท่าเทียมกัน ระหว่างอาหารนำเข้า ผลิตและส่งออก
2. ด้านความเข้มแข็งในการกำกับดูแลให้อาหารปลอดภัย สร้างความเข้มแข็งของการกำกับดูแลให้อาหารปลอดภัยอย่างครบวงจร ตั้งแต่การควบคุมการผลิต การจัดจำหน่ายและการขนส่ง
3. ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค รณรงค์เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคมีความรู้ มีพฤติกรรมที่ถูกต้องในการเลือกซื้อ ประกอบและบริโภค อาหารอย่างปลอดภัย
4. ด้านการพัฒนาบุคลากรและกระบวนการ การฝึกอบรม บุคลากรให้มีความรู้ สามารถพิจารณาตรวจสอบและวิเคราะห์คุณภาพอาหารได้ตามภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ไปในทิศทางเดียวกัน เชื่อมโยง ระบบข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพ
5. ด้านการพัฒนาศักยภาพห้องปฏิบัติการ จัดหาครุภัณฑ์ที่ จำเป็นในการตรวจวิเคราะห์ให้เพียงพอ

การดำเนินงานประกอบด้วย 1.เข้มงวดกับผู้ผลิตและผู้จำหน่ายไม่ให้จำหน่ายอาหารปนเปื้อนสารอันตราย 2.การตรวจสอบอาหารในตลาดสด 3.การกำกับตรวจสอบฉลากอาหารให้ ขออนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และแสดงรายละเอียดอย่างถูกต้องเพื่อเป็นข้อมูลแก่ผู้บริโภค 4.การตรวจรับรองสถานที่ผลิตอาหารให้ได้รับการรับรองตามเกณฑ์ GMP (Good Manufacturing Practice) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ว่าอาหารที่ผลิตมีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ 5.การผลิตและเผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริโภคตื่นตัว ในการเลือกซื้ออาหารที่ปลอดภัย 6.การสนับสนุนโครงการความปลอดภัยด้านอาหารในโรงเรียน (โครงการ อย.น้อย) เพื่อให้โรงเรียนจำหน่ายอาหารที่ปลอดภัย และ 7.จัดหน่วยตรวจสอบเคลื่อนที่ (Mobile Unit) เพื่อรองรับงานตรวจสอบอาหารปนเปื้อนทั่วประเทศ (สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 2549: 5, 47-48)

### 2.3.3 บริบทอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

สำหรับในบริบทอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครนั้นกล่าวคือ กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่ทั้งหมด 1,568 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองเป็น สำนักงานเขตจำนวน 50 เขต จากการสำรวจที่สำนักงานทะเบียนกลาง กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยตามหลักฐานทะเบียนราษฎร์ (ทร.14) มีประชากร 5,716,248 คน มีจำนวนสถานประกอบการอาหารในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น ร้านอาหาร จำนวน 12,710 ราย ซูเปอร์มาร์เก็ต จำนวน 276 ราย มินิมาร์ท จำนวน 2,334 ราย ตลาด ประเภทที่ 1 จำนวน 358 ราย ตลาดประเภทที่ 2 จำนวน 216 ราย แผงลอยจำหน่ายอาหาร (แผงค้า) จำนวน 11,157 ราย แผงลอยจำหน่ายอาหาร (จุดผ่อนผัน) จำนวน 647 ราย (กองสุขาภิบาลอาหาร, 2553)

ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนสถานประกอบการอาหารที่มีจำนวนมากและด้วยสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงตามสภาพเศรษฐกิจ การดำเนินชีวิตต้องรีบเร่ง ประชาชนส่วนมากต้องออกไปประกอบอาชีพนอกบ้าน การรับประทานอาหารจำเป็นต้องอาศัยร้านอาหาร และสถานประกอบการอาหารอื่นๆ เพื่อความสะดวกและประหยัดเวลาในการประกอบอาหาร กรุงเทพมหานคร และเพื่อให้ประชาชนในกรุงเทพมหานครได้บริโภคอาหารที่สะอาดและปลอดภัยจึงได้กำหนดยุทธศาสตร์กรุงเทพฯ เมืองอาหารปลอดภัยขึ้น โดยมีวิสัยทัศน์ “กรุงเทพมหานคร จะเป็นเมืองอาหารปลอดภัย อาหารปลอดภัย ปลอดภัยพิช บริโภคได้อาหารอย่างมั่นใจ” (กองสุขาภิบาลอาหาร, 2550: 3-12)

เป้าหมายหลัก ได้แก่ 1. ประชาชนมีสุขภาพดี บริโภคอาหารปลอดภัย โดยมีมาตรการ ป้องกัน ฝ้าระวัง ด้วยวิธีตรวจหาอาหารที่ปนเปื้อนเชื้อโรคและสารพิษ 2. พัฒนาคูณภาพระบบงานสุขาภิบาลอาหารให้ได้มาตรฐาน 3. พัฒนากฎหมาย ข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสม

และสร้างระบบบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง 4. พัฒนาความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และความร่วมมือขององค์กรภาคเอกชน ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป ในเรื่องอาหารปลอดภัย

ภายใต้เป้าหมายหลักที่กำหนดไว้ข้างต้น และด้วยการมองปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาองค์รวมอย่างเป็นระบบที่มีศักยภาพขับเคลื่อนให้บรรลุเป้าหมาย จำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์ที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1: การปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน เน้นการใช้ความรู้ทางวิชาการวิทยาศาสตร์ และการวางระบบการตรวจสอบเฝ้าระวังการปนเปื้อนของอาหาร โดยมีมาตรการคือ 1. เพิ่มการตรวจสอบลักษณะของอาหารโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์ 2. มีการเฝ้าระวังและประเมินความเสี่ยงของ โรคระบาดทางอาหาร 3. จัดให้ระบบการตรวจรับรองด้านสุขลักษณะสถานที่ และสุขลักษณะอาหาร

ยุทธศาสตร์ที่ 2: การสร้างประกันเพื่อความเชื่อมั่นของผู้บริโภค โดยมีมาตรการคือ 1. จัดตั้งองค์กรทำหน้าที่ตรวจ ประเมิน และให้การรับรองภัตตาคาร หรือร้านอาหารหรือตลาดปลอดภัย 2. การสร้างหลักประกันของอาหารริมบาทวิถี

ยุทธศาสตร์ที่ 3: การเปิดระบบให้ประชาชนเข้ามาส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง โดยมีมาตรการคือ 1. ปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่ให้เล็งเห็นความสำคัญของยุทธศาสตร์การมีส่วนร่วมของประชาชน 2. ในขั้นตอนการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ จะต้องเปิดช่องทางให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วม ร่วมปรึกษาหารือ ร่วมคิด ร่วมทำ เสมือนหนึ่งประชาชนร่วมเป็นเจ้าของแผน 3. การประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและความรู้หรือการให้ สุขศึกษาอย่างต่อเนื่อง และอย่างทั่วถึง 4. จัดทำสารสนเทศอาหารปลอดภัย (Food Safety Information)

### 2.3.4 มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

#### 2.3.4.1 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535

สาระสำคัญของพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหาร หมวด 8 กล่าวถึง ตลาด สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร (กองสุขาภิบาลอาหาร, 2551: 11-13) โดยมาตรา 40 กำหนดให้ราชการท้องถิ่นมีอำนาจออกข้อกำหนดท้องถิ่นสรุปดังนี้ 1. กำหนดประเภทของสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร 2. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดตั้ง ใช้อุ้ และดูแลรักษาสถานที่และสุขลักษณะของบริเวณที่ใช้อจำหน่ายอาหาร 3. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการป้องกันมิให้เกิดเหตุรำคาญและการป้องกันโรคติดต่อ 4. กำหนดเวลาจำหน่ายอาหาร 5. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสุขลักษณะส่วนบุคคลของ

ผู้จำหน่ายอาหาร ผู้ปรุงอาหารและผู้ให้บริการ 6. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสุขลักษณะของอาหาร กรรมวิธีการจำหน่าย กรรมวิธีทำประกอบปรุง เก็บรักษาหรือสะสมอาหาร 7. กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสุขลักษณะของภาชนะ อุปกรณ์ น้ำใช้ และของใช้อื่น ๆ

### 2.3.4.2 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่องสถานที่จำหน่ายอาหารและสะสมอาหาร พ.ศ.2545

สาระสำคัญของข้อบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร (กองสุขาภิบาลอาหาร, 2551: 45-52) ข้อ 7 คือการกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขในการขอรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การขอต่ออายุใบอนุญาต การขอรับใบแทนใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหารในอาคารหรือพื้นที่ที่มีพื้นที่เกินสองร้อยตารางเมตร ซึ่งมีใช้การขายของในตลาดหรือการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะแบบหนังสือการจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร และสถานที่สะสมอาหารในอาคารหรือพื้นที่ที่ไม่เกินสองร้อยตารางเมตร ซึ่งมีใช้เป็นการขายของในตลาดหรือการจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ แบบหนังสือรับรองการแจ้ง ตลอดจนหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและกำกับดูแลสถานที่จำหน่ายอาหาร และสถานที่สะสมอาหาร

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยภาษาไทย

รัชดาพร ลิ้มเจริญ (2547) ศึกษาความรู้ การปฏิบัติ และความเห็นต่อข้อบัญญัติและผลการบังคับใช้กฎหมายสาธารณสุขของผู้ประกอบการร้านจำหน่ายอาหารเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายของผู้ประกอบการกับการปฏิบัติของผู้ปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มอายุ และสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร กับความรู้ของผู้ประกอบการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  $p = 0.015$  และ  $p = 0.023$  สำหรับการปฏิบัติของผู้ประกอบการ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และความเห็นต่อข้อบัญญัติและการบังคับใช้กฎหมายสาธารณสุขในพื้นที่ไม่แตกต่างกัน

ดารุณี สุดาอิ่ง (2548) ศึกษาการพัฒนาร้านอาหารและแผงลอยสู่มาตรฐานอาหารสะอาดรสชาติอร่อยโดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม คือประชาชนผู้บริโภคจำนวน 400 ราย

ผู้ประกอบการร้านอาหารจำนวน 20 ราย และเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินงานทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 18 ราย ผลการวิจัยพบว่าประชาชนผู้บริโภคอาหารมีความรู้ความเข้าใจ ความหมายและความสำคัญของป้ายสัญลักษณ์น้อยมาก (ร้อยละ 29.0) ผู้บริโภคที่ทราบความหมายของป้ายส่วนใหญ่ทราบจากโทรทัศน์ วิทยุ การประชาสัมพันธ์ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านอาหารและแผงลอยใน เขตเมืองทราบความหมายของป้ายมากกว่าผู้บริโภคที่ใช้บริการในร้านอาหารและแผงลอย เขตชนบท ผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยทั้งที่ได้ป้ายและไม่ได้ป้ายต่างมีความรู้ความเข้าใจในความหมายและความสำคัญของป้ายไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอย เขตเมืองเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของป้ายมากกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยในชนบท ผู้ดำเนินงานภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนส่วนใหญ่ได้ดำเนินการพัฒนาร้านอาหารและแผงลอยในลักษณะการทำงานแบบภาคีความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้ดำเนินงานในท้องถิ่นมีบทบาทในเรื่องการจัดกิจกรรมตรวจแนะนำ อบรมและจัดทำแผนปรับปรุงร้านอาหารและแผงลอยเพื่อให้ได้มาตรฐาน

ทงศ์ ดวงมุกพะเนาวิ (2548) ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่รับผิดชอบงานโครงการอาหารปลอดภัย จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 101 คน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุเฉลี่ย 35.2 ปี ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพสมรส คู่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 16,696.9 บาท ดำรงตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข อายุราชการอยู่ระหว่าง 16-20 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานีนอมนัย ตลอดระยะเวลาที่รับผิดชอบงานด้านสุขาภิบาลอาหารอยู่ในช่วงเวลาน้อยกว่า 5 ปี ด้านปัจจัยการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่สาธารณสุขตำบลที่รับผิดชอบพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรม และด้านทรัพยากรการบริหารจัดการอยู่ที่ระดับ ต้องปรับปรุงแก้ไข ด้านกระบวนการบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อยู่ที่ระดับปานกลาง อายุ เงินเดือน มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรม ทรัพยากรทางการบริหารจัดการ และกระบวนการบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ประเสริฐ สกุนนิคม (2548) ศึกษาความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอาหารปลอดภัยของผู้จำหน่ายอาหารในตลาดจันทบุรี จำนวน 240 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้จำหน่ายอาหารในตลาดจันทบุรี มีความรู้ในนโยบายอาหารปลอดภัย ทศนคคิดต่อป้ายอาหารปลอดภัย ทศนคคิดต่อการตรวจสอบและทศนคคิดต่อมาตรการลงโทษอยู่ในระดับปานกลาง เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ไม่มีผลทำให้ความรู้ในนโยบายอาหารปลอดภัยของ

ผู้จำหน่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการประกอบอาชีพมีผลทำให้ทัศนคติต่อป้ายอาหารปลอดภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ความรู้นโยบายอาหารปลอดภัยของผู้จำหน่ายอาหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อป้ายอาหารปลอดภัย การตรวจสอบอาหารปลอดภัยและมาตรการลงโทษอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการประกอบอาชีพ ระดับความรู้ นโยบายอาหารปลอดภัย ระดับทัศนคติต่อป้ายอาหารปลอดภัย ระดับทัศนคติต่อการตรวจสอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ระดับทัศนคติต่อมาตรการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความร่วมมือของผู้จำหน่ายอาหารในตลาดจันทบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

เตือนใจ ชีวาเกียรติยิ่งยง (2550) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพบริโภคอาหารตามเกณฑ์มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อยของผู้ประกอบการค้าขายอาหารในเขตรับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 1 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข กลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการค้าอาหารจำนวน 360 คน ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมสุขภาพบริโภคอาหารตามเกณฑ์มาตรฐานอาหารรสชาติอร่อยของผู้ประกอบการค้าอาหาร ในเขตรับผิดชอบของศูนย์ที่ 1 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 36.7) ปัจจัยทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ การอบรมการสุขภาพอาหาร และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขภาพบริโภคอาหารของผู้ประกอบการค้าอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ปัจจัยด้านจิตลักษณะ (ปัจจัยภายในตัวบุคคล) ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการสุขภาพอาหาร การมุ่งอนาคตและควบคุมตนในการประกอบอาหารให้สะอาดและปลอดภัย ความเชื่ออำนาจในตนเกี่ยวกับการสุขภาพอาหารในการประกอบอาหารให้สะอาด ปลอดภัย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสุขภาพบริโภคอาหารของผู้ประกอบการค้าอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านลักษณะสถานการณ์ (ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล) ได้แก่ การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสุขภาพอาหาร การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานสาธารณสุขของรัฐ/ภาคีเครือข่ายร้านอาหาร ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์ที่ถูกหลักสุขภาพอาหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสุขภาพบริโภคอาหารของผู้ประกอบการค้าอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ปัจจัยด้านจิตลักษณะภายใต้สถานการณ์ ได้แก่ ความวิตกกังวลในการได้รับป้ายรับรองอาหารสะอาด รสชาติอร่อย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมสุขภาพบริโภคอาหารของผู้ประกอบการค้าอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

วิจัย ชูจิต (2551) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการสุขภาพอาหารของผู้สัมผัสอาหาร ในร้านอาหาร จังหวัดพังงา กลุ่มตัวอย่างคือผู้สัมผัสอาหารที่เป็นผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ และเจ้าของร้านอาหารที่ปฏิบัติงานในร้านอาหาร ในจังหวัดพังงา จำนวน 220 คน ผลการวิจัยพบว่าผู้สัมผัสอาหารมีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการสุขภาพอาหารโดยรวมสูง เมื่อพิจารณารายด้าน

พบว่า ความรู้ ความคิดเห็นทางด้านสุขภิบาลอาหาร และการรับรู้ความสามารถแห่งตน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนการได้รับสนับสนุนจากหน่วยงานของรัฐและการได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านการสุขภิบาลอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าอิทธิพลจากการรับรู้ความสามารถแห่งตน การได้รับข้อมูลข่าวสารทางด้านการสุขภิบาลอาหาร ซึ่งเป็นปัจจัยเสริม และความคิดเห็นทางด้านการสุขภิบาลอาหารซึ่งเป็นปัจจัยนำ สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติตามมาตรฐานสุขภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในร้านอาหาร ได้ร้อยละ 41.2



### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 3.5 จริยธรรมในการทำวิจัย
- 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 รูปแบบการการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร ประชากรเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าของหรือผู้ช่วยประกอบกิจการรวมถึงผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านอาหารซึ่งพิจารณาพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป หรือได้รับอนุญาตตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายและสถานที่สะสมอาหาร พ.ศ.2545

**3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง** คือ เจ้าของหรือผู้ช่วยประกอบกิจการรวมถึงผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านอาหารซึ่งมีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป จาก สำนักงานเขต 50 เขต

### 3.2.3 การเลือกขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

คำนวณขนาดตัวอย่างใช้สูตร (Cochran, W.D. 1997)

$$n = \frac{z_{\alpha/2}^2 \sigma^2}{d^2}$$

โดยกำหนดค่าต่าง ๆ ดังนี้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$Z_{\alpha/2}$  = ค่ามาตรฐานได้โค้งปกติ ( $Z_{\alpha/2} = 1.96$ )

d = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดให้เท่ากับ 0.06

$\sigma^2$  = ความแปรปรวนของความพึงพอใจ

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้  $\sigma = 0.53$  จากงานวิจัย (จิรภัทร์ สุวรรณพุ่ม, 2552: 51) แทนค่าสูตรดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{(1.96)^2 \times (0.53)^2}{(0.06)^2} \\ &= 2.99.75 \end{aligned}$$

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้เท่ากับ 299.75 ดังนั้นขนาดของผู้ประกอบการร้านอาหารที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 300 คน

**3.2.4 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง** เนื่องจากจำนวนผู้ประกอบการร้านอาหารในแต่ละเขตมีจำนวนไม่เท่ากัน ดังนั้นการเลือกกลุ่มตัวอย่างจึงใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม เขตตามการกำหนดพื้นที่อาณาเขตที่รับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1. กลุ่มกรุงธนเหนือ ประกอบด้วย สำนักงานเขตบางกอกใหญ่ บางกอกน้อย ธนบุรี ตลิ่งชัน บางพลัด คลองสาน ทวีวัฒนา และจอมทอง

2. กลุ่มกรุงธนใต้ ประกอบด้วย สำนักงานเขตภาษีเจริญ บางแค บางขุนเทียน  
ทุ่งครุ ราษฎร์บูรณะ หนองแขม และบางบอน
3. กลุ่มกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยสำนักงานเขตดุสิต ป้อมปราบศัตรูพ่าย  
สัมพันธวงศ์ ดินแดง ห้วยขวาง พระนคร พญาไท ราชเทวี และวังทองหลาง
4. กลุ่มกรุงเทพตะวันออก ประกอบด้วยสำนักงานเขตบางกะปิ บึงกุ่ม  
คลองสามวา มีนบุรี คันนายาว สะพานสูง หนองจอก และลาดกระบัง
5. กลุ่มกรุงเทพเหนือ ประกอบด้วยสำนักงานเขตจตุจักร บางเขน ดอนเมือง  
ลาดพร้าว บางซื่อ หลักสี่ และสายไหม
6. กลุ่มกรุงเทพใต้ประกอบด้วยสำนักงานเขตบางรัก สาทร คลองเตย  
ยานนาวา บางนา ปทุมวัน วัฒนา บางคอแหลม พระโขนง สวนหลวง และประเวศ

โดยใช้ข้อมูลผู้ประกอบการร้านอาหารซึ่งมีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป จาก 6 กลุ่มเขตพื้นที่การรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณค่าสัดส่วนของผู้ประกอบการร้านอาหารในแต่ละกลุ่มเขตเพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารในแต่ละกลุ่มเขตมีโอกาสที่จะถูกเลือกเท่า ๆ กัน แสดงดังตารางดังนี้

**ตารางที่ 3.1** จำนวนผู้ประกอบการร้านอาหาร และกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการร้านอาหารใน 6 กลุ่มเขตพื้นที่การรับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร

กลุ่มเขต	สมาชิกในกลุ่ม (เขต)	จำนวน ผู้ประกอบการ (ราย)	กลุ่มตัวอย่าง (ราย)
กรุงธนเหนือ	8	1,487	37
กรุงธนใต้	7	686	17
กรุงเทพกลาง	9	3,055	75
กรุงเทพตะวันออก	8	1,148	28
กรุงเทพเหนือ	7	1,714	42
กรุงเทพใต้	11	4,073	101
รวม	50	12,163	300

เมื่อได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณในแต่ละกลุ่มเขตแล้ว จึงได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ให้หมายเลขผู้ประกอบการร้านอาหารลงในกล่องที่ได้แบ่งไว้จำนวน 6 กล่อง ตามจำนวนกลุ่มเขต
2. จับฉลากหมายเลขผู้ประกอบการร้านอาหารให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณค่าสัดส่วน โดยไม่มีการใส่กลับคืน
3. เมื่อทำการจับฉลากเรียบร้อยแล้วดำเนินการบันทึกรายละเอียดจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานเขต

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นซึ่งประกอบด้วย แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามระดับความพึงพอใจโดยรวม และแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ซึ่งมีรายละเอียดและเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

1. แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร เขตพื้นที่ที่ตั้งของร้านอาหาร ประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย ลักษณะตัวอาคารของร้าน การได้รับทราบข้อมูลโครงการกรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด จำนวน 13 ข้อ

2. แบบสอบถามลักษณะของสถานประกอบการและคุณลักษณะการให้บริการต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ซึ่งสอบถามความคิดเห็นต่อองค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ประกอบด้วย

- 2.1 ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย เขตพื้นที่ที่ตั้งของร้านอาหาร ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร

- 2.2 คุณลักษณะการให้บริการ ได้แก่ นโยบาย ช่องทาง และวิธีการ

การให้ค่าคะแนนคำถาม ดังนี้

ข้อความถาม	ค่าคะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ไม่มีความเห็น	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ในการแปลผลคะแนนใช้การตัดสินแบบอิงเกณฑ์ โดยใช้ค่าคะแนนสูงสุดลบด้วย ค่าคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการ เพื่อหาช่วงคะแนน เมื่อได้ค่าช่วงคะแนนแล้วจึงนำมากำหนดการแปลผลคะแนน

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลคะแนนความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
1.00 – 2.33	ต่ำ
2.34 – 3.67	ปานกลาง
3.68 – 5.00	สูง

3. แบบสอบถามระดับความพึงพอใจโดยรวม ลักษณะข้อความถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ซึ่งสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์
- ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร

- ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงาน  
อาหารปลอดภัย

การให้ค่าคะแนน ดังนี้

ข้อคำถาม	การให้ค่าคะแนน
ความพึงพอใจมาก	3
ความพึงพอใจปานกลาง	2
ความพึงพอใจน้อย	1

ในการแปลผลคะแนนใช้การตัดสินแบบอิงเกณฑ์ โดยใช้ค่า  
คะแนนสูงสุดลบด้วย ค่าคะแนนต่ำสุดและหารด้วยจำนวนระดับที่ต้องการ เพื่อหาช่วงคะแนน เมื่อ  
ได้ค่าช่วงคะแนนแล้วจึงนำมากำหนดการแปลผลคะแนน

$$\begin{aligned} \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{3 - 1}{3} = 0.67 \end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลผลคะแนนความพึงพอใจ  
ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00 – 1.67	ต่ำ
1.68 – 2.35	ปานกลาง
2.36 – 3.00	สูง

### 3.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ทฤษฎี และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และทฤษฎี  
ความพึงพอใจจากเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ

2. สร้างเครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลของลักษณะส่วนบุคคล  
ระดับความพึงพอใจโดยรวม และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยใน

ด้านต่าง ๆ ตามตัวแปรที่กำหนด และนำเครื่องมือแบบสอบถามดังกล่าวตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

3. การหาความตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) ของเครื่องมือที่นำมาตรวจสอบความตรงของเนื้อหา ประกอบด้วยแบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวม และแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย โดยผู้วิจัยนำเครื่องมือเสนอผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา

4. การความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำเครื่องมือทั้งหมดที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาแล้วนำไปทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษาจากผู้ประกอบการร้านอาหารในสาขากรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 30 คน จึงนำแบบสอบถามได้แก่ ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย มาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) พบว่าแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย มีค่า Alpha's Cronbach เท่ากับ 0.90

### 3.5 จริยธรรมในการวิจัย

1. ปฏิบัติตามการป้องกันความเสี่ยงอย่างเคร่งครัด
2. ทำหนังสือชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย ทราบถึงวิธีการ โดยผู้เข้าร่วมวิจัยสามารถปฏิเสธการให้ข้อมูลได้ทุกกรณี
3. ต้องได้รับคำยินยอมจากผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกราย
4. ข้อมูล ชื่อ นามสกุล รวมถึงสถานที่ประกอบกิจการ และข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จะไม่ถูกนำเสนอหรือเผยแพร่

### 3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. สัมภาษณ์ชื่อผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป ในสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จากกองสุขาภิบาลอาหาร สำนักงานอนามัยกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น

2. ผู้วิจัยประสานงานกับกองสุขาภิบาลอาหาร และฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลจากสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร โดยหนังสือแนะนำจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมืออนุเคราะห์ความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม จากผู้ประกอบการร้านอาหาร ในพื้นที่ของสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง เมื่อผู้ประกอบการร้านอาหารตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลจะเป็นผู้ดำเนินการ ไปรับแบบสอบถาม และนำส่งทางไปรษณีย์กลับมายัง กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร
3. รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วน เพื่อเตรียมข้อมูลในการวิเคราะห์

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล จากนั้นจัดทำคู่มือการลงรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความแตกต่างทางสถิติของการวิจัยครั้งนี้ กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เป็นเกณฑ์ ในการยอมรับสมมติฐานการวิจัย และสถิติที่ใช้ประกอบด้วย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจโดยรวม และปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยต่อการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-Test หรือ One –Way ANOVA และ Pearson product moment correlation ซึ่งขึ้นกับระดับการวัดของตัวแปร
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ในการวิเคราะห์ สำหรับ ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05 (ศิริรัตน์ ชุมพลคล้าย, 2546) คือ

3.1 ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกระดับความสัมพันธ์ของตัวแปร ทั้งสองว่ามีมากน้อย เพียงใด คือ

r มีค่า 0

หมายถึง ตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

$r$ มีค่า $\pm 1$	หมายถึง	ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน อย่างสมบูรณ์
$r$ มีค่า $\pm 0.01$ - $\pm 0.20$	หมายถึง	ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ
$r$ มีค่า $\pm 0.20$ - $\pm 0.40$	หมายถึง	ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างต่ำ
$r$ มีค่า $\pm 0.40$ - $\pm 0.60$	หมายถึง	ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในระดับปานกลาง
$r$ มีค่า $\pm 0.60$ - $\pm 0.80$	หมายถึง	ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในระดับค่อนข้างสูง
$r$ มีค่า $\pm 0.80$ - $\pm 1.00$	หมายถึง	ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ในระดับสูง

3.2 เครื่องหมายหน้าตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง คือ

$r$ มีค่า (+)	หมายถึง	เมื่อค่าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีก ตัวหนึ่งจะมีค่าสูงด้วย
$r$ มีค่า (-)	หมายถึง	เมื่อค่าตัวแปรตัวหนึ่งมีค่าสูง ตัวแปรอีก ตัวหนึ่งจะมีค่าต่ำ

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้นำข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 270 ชุด คิดเป็นร้อยละ 90.0 มาวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งข้อมูลที่จะนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่

4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร

4.1.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ความพึงพอใจต่อการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร และความพึงพอใจต่อการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

4.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ประกอบด้วย

- ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย เขตพื้นที่ตั้งของร้านอาหาร ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร

- คุณลักษณะการให้บริการ ได้แก่ นโยบาย วิธีการ และช่องทาง

4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

4.3 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

## 4.1 ข้อมูลทั่วไป

### 4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

อธิบายลักษณะของเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่อง การสุขาภิบาลอาหาร ดังนี้

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และร้อยละของผู้ประกอบการร้านอาหารในสำนักงานเขต 50 เขตของ กรุงเทพมหานคร

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนรวมทั้งสิ้น	270	100
เพศ		
ชาย	114	42.2
หญิง	156	57.8
อายุ (ปี)		
20-30	64	23.6
31-40	84	31.1
41-50	93	34.4
51-60	26	9.7
61 ปีขึ้นไป	3	1.2
Mean $\pm$ S.D. 39.6 $\pm$ 9.3, Minimum – Maximum 28 - 64		
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	36	13.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	11.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย	58	21.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	36	13.3
ปริญญาตรี	105	38.9
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.5
สถานภาพสมรส		
โสด	89	33.0
คู่	172	63.7
หม้าย/หย่าร้าง	9	3.3

**ตารางที่ 4.1** จำนวน และร้อยละของผู้ประกอบการร้านอาหารในสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	21	7.8
5,000 – 10,000 บาท	66	24.4
10,000 -20,000 บาท	101	37.4
มากกว่า 20,000 บาท	82	30.4
การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร		
เคยอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร	216	80.0
ไม่เคยอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร	54	20.0
จำนวนครั้งในการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร		
1-5 ครั้ง	208	77.0
6-10 ครั้ง	8	3.0
Mean ± S.D. 1.6 ± 1.6, Minimum – Maximum 1-10		

ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานครพบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.8 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 34.4) โดยมีอายุเฉลี่ย 39.6 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.9) สถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 63.7) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท (ร้อยละ 37.4) ได้รับการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร (ร้อยละ 80.0) โดยได้รับการอบรมระหว่าง 1-5 ครั้ง (ร้อยละ 77.0) โดยมีจำนวนครั้งของการอบรมเฉลี่ย 1.6 ครั้ง

#### 4.1.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

อธิบายลักษณะความพึงพอใจด้านต่าง ๆ โดยในแต่ละด้านจะมีระดับความพึงพอใจตั้งแต่น้อยไปจนถึงมาก โดยค่าความพึงพอใจที่ได้รับจะนำมารวมเป็นค่าความพึงพอใจโดยรวม ดังนี้

**ตารางที่ 4.2** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของกรุงเทพมหานครจําแนกตามรายด้านและโดยรวม (n=270)

องค์ประกอบความพึงพอใจ	Mean	S.D.	Minimum- Maximum	ระดับ
1. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์	2.16	0.41	1.00 - 3.00	ปานกลาง
2. ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร	2.48	0.43	1.10 - 3.00	สูง
3. ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย	2.52	0.50	1.00 - 3.00	สูง
รวม	2.38	0.39	1.20 - 3.00	สูง

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย และด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารอยู่ในระดับสูง โดยความพึงพอใจด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50)

**ตารางที่ 4.3** จำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจรายข้อในแต่ละองค์ประกอบต่อการดำเนินงาน  
อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270)

องค์ประกอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			Mean ± S.D.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์</b>				
1. การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัย ที่ครบถ้วนรวดเร็ว	61 (22.6)	191 (70.7)	18 (6.7)	2.2 ± 0.5
2. การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัย ผ่านทางช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้หลาย ทาง เช่น จดหมาย วิทยู โทรทัศน์	56 (20.7)	152 (56.3)	62 (23.0)	2.0 ± 0.7
3. การได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัย ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	98 (36.3)	155 (57.4)	17 (6.3)	2.3 ± 0.6
4. การได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการ ปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักการสุขาภิบาล อาหารเป็นอย่างดี	143 (52.9)	112 (41.5)	15 (5.6)	2.5 ± 0.6
5. เมื่อมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ และ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	127 (47.1)	130 (48.1)	13 (4.8)	2.4 ± 0.6
6. การได้รับจดหมายข่าวด้านอาหารปลอดภัย ทุก ๆ 3 เดือน	27 (10.0)	114 (42.2)	129 (47.8)	1.6 ± 0.7
<b>ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร</b>				
1. การขอรับการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการ สุขาภิบาลอาหารได้ง่าย	110 (40.7)	145 (53.7)	15 (5.6)	2.4 ± 0.6
2. การได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่าง เท่า เทียมกัน	119 (44.0)	140 (51.9)	11 (4.1)	2.4 ± 0.6
3. ในกรณีที่ไม่สามารถรับการตรวจประเมินได้ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ขอเลื่อนการตรวจได้ อย่างสะดวก	134 (49.6)	122 (45.2)	14 (5.2)	2.4 ± 0.6

**ตารางที่ 4.3** จำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจรายข้อในแต่ละองค์ประกอบต่อการดำเนินงาน  
อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270) (ต่อ)

องค์ประกอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			Mean ± S.D.
	มาก จำนวน (ร้อยละ)	ปานกลาง จำนวน (ร้อยละ)	น้อย จำนวน (ร้อยละ)	
4. การได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ให้ทราบถึงขั้นตอนการตรวจประเมินอย่างครบถ้วน	135 (50.0)	121 (44.8)	14 (5.2)	2.5 ± 0.6
5. การได้รับการตรวจสอบด้านสุขลักษณะของร้านอาหารที่ถูกต้อง และรวดเร็ว	148 (54.8)	116 (43.0)	6 (2.2)	2.5 ± 0.5
6. การได้รับการตรวจสอบด้านสารเคมีในอาหารที่ถูกต้อง และรวดเร็ว	147 (54.5)	114 (42.2)	9 (3.3)	2.5 ± 0.6
7. การได้รับการตรวจสอบด้านการปนเปื้อนของเชื้อโรคในอาหารที่ถูกต้อง และรวดเร็ว	145 (53.7)	117 (43.3)	8 (3.0)	2.5 ± 0.6
8. การได้รับสรุปผลการตรวจประเมินจากเจ้าหน้าที่ครบถ้วน และรวดเร็ว	142 (52.6)	119 (44.1)	9 (3.3)	2.50 ± 0.6
9. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และแต่งกายเรียบร้อย	160 (59.3)	108 (40.0)	2 (0.7)	2.6 ± 0.5
10. การได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ	160 (59.3)	107 (39.6)	3 (1.1)	2.6 ± 0.5
<b>ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย</b>				
1. การได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ในด้าน การปฏิบัติตามกฎหมายอาหารปลอดภัยอย่าง เท่าเทียมกัน	155 (57.4)	110 (40.7)	5 (1.9)	2.6 ± 0.5
2. การได้รับการอธิบายข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับงานอาหารปลอดภัยอย่างครบถ้วน	147 (54.4)	115 (42.6)	8 (3.0)	2.5 ± 0.6
3. การได้รับการตรวจสอบ และควบคุมให้ เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงาน อาหารปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ	148 (54.8)	115 (42.6)	7 (2.6)	2.5 ± 0.6

**ตารางที่ 4.3** จำนวน และร้อยละของระดับความพึงพอใจรายข้อในแต่ละองค์ประกอบต่อการดำเนินงาน  
อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270) (ต่อ)

องค์ประกอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ			Mean ± S.D.
	มาก	ปานกลาง	น้อย	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
4. การได้รับทราบข้อมูลด้านกฎหมายจากเจ้าหน้าที่ อย่างครบถ้วน และรวดเร็วเพื่อให้สามารถนำไป ปฏิบัติได้	140 (51.9)	123 (45.6)	7 (2.6)	2.49 ± 0.55

ผลจากการวิจัยระดับความพึงพอใจรายข้อขององค์ประกอบความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ พบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีความพึงพอใจมากในเรื่อง การได้รับ การอธิบายจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักการสุขาภิบาลอาหารเป็นอย่างดี (ร้อยละ 52.9) และเมื่อมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 47.1) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง การได้รับจดหมายข่าวด้านอาหารปลอดภัยทุก ๆ 3 เดือน (ร้อยละ 47.8) และการได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัยได้หลายทาง เช่น จดหมาย วิทยุ โทรทัศน์ (ร้อยละ 23.0)

ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีความ พึงพอใจมากในเรื่อง การปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น (ร้อยละ 59.3) และเต็มใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และแต่งกายเรียบร้อย (ร้อยละ 59.3) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง ขอรับการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารได้ง่าย (ร้อยละ 5.6) กรณีที่ท่านไม่สามารถรับการตรวจประเมินได้ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ขอเลื่อนการตรวจได้อย่างสะดวก (ร้อยละ 5.2)

ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีความพึงพอใจมากในเรื่อง การได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ในด้านการปฏิบัติตามกฎหมายอาหารปลอดภัยอย่างเท่าเทียมกัน (ร้อยละ 57.4) และได้รับการตรวจสอบ และควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 54.8) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจระดับน้อยในเรื่อง ได้รับการอธิบายข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กับงานอาหารปลอดภัยอย่างครบถ้วน (ร้อยละ 3.0) และการได้รับทราบข้อมูลด้านกฎหมายจากเจ้าหน้าที่อย่างครบถ้วน และรวดเร็วเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้ (ร้อยละ 2.6)

#### 4.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

อธิบายลักษณะองค์ประกอบปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ได้แก่ ลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการ ประกอบด้วย นโยบาย ช่องทาง และวิธีการ ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นขององค์ประกอบปัจจัยของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน และโดยรวม (n=270)

องค์ประกอบปัจจัย	Mean	S.D.	Minimum-Maximum	ระดับ
1. ลักษณะสถานประกอบการ	4.01	0.59	1.80 – 5.00	สูง
2. คุณลักษณะการให้บริการ				
- ด้านนโยบาย	4.02	0.46	2.00 – 5.00	สูง
- ด้านช่องทาง	3.86	0.48	2.57 – 5.00	สูง
- ด้านวิธีการ	3.95	0.47	2.29 – 5.00	สูง
รวม	3.96	0.38	2.87 – 5.00	สูง

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็น โดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นรายด้าน พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นลักษณะสถานประกอบการและคุณลักษณะการให้บริการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน โดยความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านนโยบายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46)

**ตารางที่ 4.5** จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นรายข้อในแต่ละองค์ประกอบปัจจัยต่อการดำเนินงาน อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270)

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					Mean±S.D.
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
<b>ลักษณะสถานประกอบการ</b>						
1. ประเภทร้านอาหารมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร	66 (24.4)	179 (66.3)	14 (5.2)	11 (4.1)	0 (0.0)	4.1±0.7
2. อาหารที่จำหน่ายมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร	69 (25.6)	167 (61.9)	22 (8.1)	12 (4.4)	0 (0.0)	4.1±0.7
3. ที่ตั้งของร้านอาหารมีผลต่อการได้รับข้อมูลข่าวสารงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร	54 (20.0)	170 (62.9)	28 (10.4)	17 (6.3)	1 (0.4)	4.0±0.8
4. ที่ตั้งของร้านอาหารมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร	55 (20.4)	168 (62.2)	29 (10.7)	18 (6.7)	0 (0.0)	4.0±0.8
5. ลักษณะตัวอาคารของร้านมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร	56 (20.7)	168 (62.2)	28 (10.4)	18 (6.7)	0 (0.0)	4.0±0.8
<b>คุณลักษณะการให้บริการ</b>						
<b>ด้านนโยบาย</b>						
1. การดำเนินงานอาหารปลอดภัยมีนโยบายที่ชัดเจน	38 (14.1)	170 (62.9)	53 (19.6)	8 (3.0)	1 (0.4)	4.0±0.7
2. การดำเนินงานอาหารปลอดภัยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	36 (13.3)	171 (63.3)	53 (19.6)	9 (3.4)	1 (0.4)	4.0±0.7
3. การดำเนินงานอาหารปลอดภัยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	38 (14.1)	169 (62.6)	46 (17.0)	16 (5.9)	1 (0.4)	3.8±0.7
4. ควรมีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น	71 (26.3)	184 (68.1)	10 (3.7)	5 (1.9)	0 (0.0)	4.2±0.6

**ตารางที่ 4.5** จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นรายข้อในแต่ละองค์ประกอบปัจจัยต่อการดำเนินงาน อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270) (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					Mean±S.D.
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
5. ควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัย เพิ่มมากขึ้น	79 (29.3)	177 (65.6)	12 (4.4)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.2±0.6
6. ควรมีการเปิดช่องทางการรับฟังความ คิดเห็นจากผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น	69 (25.6)	180 (66.7)	19 (7.0)	2 (0.7)	0 (0.0)	4.2±0.6
ด้านช่องทาง						
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียง พอต่อการให้บริการ	28 (10.4)	137 (50.7)	62 (23.0)	39 (14.4)	4 (1.5)	3.5±0.9
2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะ และสุภาพทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน	68 (25.2)	169 (62.6)	29 (10.7)	4 (1.5)	0 (0.0)	4.1±0.6
3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความ กระตือรือร้นและเต็มใจในการ ให้บริการ	64 (23.7)	168 (62.3)	36 (13.3)	2 (0.7)	0 (0.0)	3.8±0.7
4. เครื่องมือ และอุปกรณ์มีจำนวน เพียงพอต่อการให้บริการ	33 (12.2)	152 (56.3)	69 (25.6)	16 (5.9)	0 (0.0)	3.8±0.7
5. ป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัย ของกรุงเทพมหานครมีสีสันสะดุดตา	39 (14.4)	154 (57.1)	56 (20.7)	21 (7.8)	0 (0.0)	3.8±0.8
6. ควรใช้กฎหมายในการกำกับดูแลให้ มีการปฏิบัติให้ถูกต้อง	44 (16.3)	171 (63.4)	49 (18.1)	6 (2.2)	0 (0.0)	3.9±0.7
7. บุตรผู้สัมผัสอาหารมีรูปแบบที่มี มาตรฐาน	37 (13.7)	159 (58.9)	63 (23.3)	11 (4.1)	0 (0.0)	3.8±0.7
ด้านวิธีการ						
1. เจ้าหน้าที่ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้อยู่เสมอ	34 (12.6)	163 (60.4)	64 (23.7)	9 (3.3)	0 (0.0)	3.8±0.7

**ตารางที่ 4.5** จำนวน และร้อยละของระดับความคิดเห็นรายข้อในแต่ละองค์ประกอบปัจจัยต่อการดำเนินงาน อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270) (ต่อ)

องค์ประกอบปัจจัย	ระดับความคิดเห็น					Mean±S.D.
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่มี ความเห็น	ไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
2. การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่ กรุงเทพมหานครกำหนดไม่มีความ ยุ่งยาก ซับซ้อน	36 (13.3)	162 (60.0)	57 (21.1)	14 (5.2)	1 (0.4)	3.8±0.7
3. ความจำเป็นในการกำหนดให้มีการ อบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหาร	68 (25.2)	177 (65.6)	19 (7.0)	4 (1.5)	2 (0.7)	4.1±0.7
4. เจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาวิธีการตรวจ ประเมินอย่างต่อเนื่อง	38 (14.1)	185 (68.5)	40 (14.8)	6 (2.2)	1 (0.4)	3.8±0.7
5. จำนวนครั้งในการตรวจประเมินไม่ มากและน้อยเกินไป	42 (15.5)	182 (67.4)	40 (14.8)	5 (1.9)	1 (0.4)	3.8±0.7
6. เจ้าหน้าที่ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบต่าง ๆ อยู่เสมอ	34 (12.6)	180 (66.7)	45 (16.7)	9 (3.3)	2 (0.7)	3.8±0.7
7. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ ทราบหลักเกณฑ์การตรวจประเมิน ต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น	65 (24.1)	186 (68.9)	12 (4.4)	6 (2.2)	1 (0.4)	3.8±0.7

ผลจากการวิจัยระดับระดับความคิดเห็นรายข้อขององค์ประกอบปัจจัยในด้านต่าง ๆ พบว่า

ลักษณะสถานประกอบการ พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง อาหารที่จำหน่ายมีผลต่อ การดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 25.6) และประเภทร้านอาหารมีผลต่อ การดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (ร้อยละ 24.4) ไม่เห็นด้วยในเรื่อง ที่ตั้งของร้านอาหารมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร และลักษณะตัวอาคารของร้านอาหารมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (คิดเป็นร้อยละ 6.7)

คุณลักษณะการให้บริการ ได้แก่ ด้านนโยบาย พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่งในเรื่อง ควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 29.3) และควรมีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 26.3) ไม่เห็นด้วยในเรื่อง การดำเนินงานอาหารปลอดภัยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ร้อยละ 5.9) และ การดำเนินงานอาหารปลอดภัยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน (ร้อยละ 3.3) ด้านช่องทาง พบว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะ และสุภาพ ทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 25.2) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจ ในการให้บริการ (ร้อยละ 23.7) ไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ (ร้อยละ 14.4) และป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครมีสีสันสะดุดตา (ร้อยละ 7.8) ด้านวิธีการ พบว่าเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในเรื่องการกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหาร มีความจำเป็น (ร้อยละ 25.2) และควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบหลักเกณฑ์การตรวจประเมินต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (ร้อยละ 24.1) ไม่เห็นด้วยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบต่าง ๆ อยู่เสมอ และเจ้าหน้าที่ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้อยู่เสมอ (ร้อยละ 3.3)

#### 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

ตารางที่ 4.6 เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร (n=270)

ลักษณะส่วนบุคคล	คะแนนความพึงพอใจ				
	จำนวน	Mean	S.D.	t, df	p-value
เพศ					
ชาย	114	3.6	0.5	0.3, 268	0.79
หญิง	156	3.5	0.5		
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรี	161	3.6	0.5	1.8, 268	0.08
ปริญญาตรีและสูงกว่า	109	3.5	0.5		

**ตารางที่ 4.6** เปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร (n=270) (ต่อ)

คะแนนความพึงพอใจ					
ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	Mean	S.D.	t, df	p-value
สถานภาพสมรส					
โสด/หม้าย/หย่าร้าง	98	3.5	0.5	-1.5,268	0.12
คู่	172	3.6	0.5		
รายได้					
น้อยกว่า 5,000 บาท	21	3.6	0.5	0.3 (F), (3,266)	0.86
5,000 – 10,000 บาท	66	3.5	0.5		
10,000 – 20,000 บาท	101	3.5	0.5		
มากกว่า 20,000 บาท	82	3.5	0.5		
การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร					
เคยอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร	216	3.6	0.5	1.2,	0.25
ไม่เคยอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร	54	3.5	0.5		

ผลจากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ตามลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร ด้วยสถิติ t-Test และ One-way ANOVA พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และการอบรมด้านการสุขาภิบาลอาหาร พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ( $p>0.05$ ) และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p<0.001$ ) (ดังตารางที่ 8)

**ตารางที่ 4.7** ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของลักษณะส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ ลักษณะของ สถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน อาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270)

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	p-value	ระดับความสัมพันธ์
ลักษณะส่วนบุคคล			
- อายุ	0.09	< 0.001	ระดับต่ำ
ลักษณะของสถานประกอบการ	0.27	< 0.001	ระดับค่อนข้างต่ำ
คุณลักษณะการให้บริการ			
- นโยบาย	0.30	< 0.001	ระดับค่อนข้างต่ำ
- ช่องทาง	0.36	< 0.001	ระดับค่อนข้างต่ำ
- วิธีการ	0.40	< 0.001	ระดับปานกลาง

ผลจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของสถานประกอบการและคุณลักษณะ การให้บริการด้านนโยบาย ช่องทาง และวิธีการ กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการด้านนโยบาย ด้านช่องทาง และด้านวิธีการ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ )

#### 4.3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะด้านอื่น ๆ ในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงาน

ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการปรับปรุงการดำเนินงานอาหารปลอดภัย โดยแบ่งออกเป็นด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร และด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัยซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มีผู้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานอาหารปลอดภัย จำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.9 โดยผู้วิจัยได้รวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถามเฉพาะส่วนที่มีความคิดเห็นที่คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปดังนี้

**ตารางที่ 4.8** จำนวนของข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของกรุงเทพมหานคร (n = 113)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
<p>1. ด้านการประชาสัมพันธ์</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- มีรูปแบบการประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัยที่ชัดเจนผ่านสื่อทุกชนิด และทุกช่องทางเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง</li> <li>- เพิ่มข้อมูลใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกัอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น และร้านอาหาร ที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานอาหารปลอดภัยเพื่อให้ประชาชนรับทราบข้อมูล และทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารเกิดการพัฒนารับปรุงร้านอาหารให้ได้มาตรฐาน</li> <li>- ประชาสัมพันธ์เกณฑ์การตรวจประเมินร้านอาหารเพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร ได้ทราบเพื่อจะได้ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง</li> </ul>	55
<p>2. ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพิ่มการตรวจสอบเฝ้าระวัง ให้มากขึ้น กำหนดเวลาที่ชัดเจนในการตรวจสอบ เพื่อให้ครอบคลุมร้านอาหารได้อย่างทั่วถึง</li> <li>- จัดตั้งศูนย์ตรวจสอบเฝ้าระวังเพื่อให้มีข้อมูลของร้านอาหาร ตลาด ร้านอาหารริมบาทวิถี และอื่น ๆ ถ้าร้านอาหารและประชาชนเกิดข้อสงสัย เกี่ยวกับอาหารสามารถส่งอาหารตรวจได้ตลอดเวลาโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย</li> <li>- จัดส่งอุปกรณ์และเครื่องมือประจำตามสำนักงานเขตต่าง ๆ ให้มากขึ้นเพื่อใช้ในการฉีดยุคเงิน เช่น อาหารเป็นพิษสามารถตรวจและรู้ผลได้อย่างรวดเร็ว</li> </ul>	29
<p>3. ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และบทลงโทษให้ชัดเจน สำหรับผู้ฝ่าฝืน</li> <li>- จัดทำเอกสารชี้แจงเกี่ยวกับมาตราต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการร้านอาหารจำเป็นต้องทราบให้ครบถ้วนและถูกต้อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ควรมีการอธิบายกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และบทลงโทษให้ผู้ประกอบการร้านอาหารทราบเพิ่มมากขึ้น</li> </ul>	22
<p>4. ด้านอื่น ๆ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประกาศหรือติดประกาศเป็นพิเศษแก่ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติดี ถูกต้องตามเกณฑ์เพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้ประกอบการ</li> <li>- ควรมีการจัดอบรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาหารให้ผู้ประกอบการร้านอาหารเพิ่มมากขึ้น</li> </ul>	7

## บทที่ 5

### อภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร และศึกษาองค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการต่อความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ซึ่งอภิปรายผลการได้วิจัยดังนี้

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.38$ ) เนื่องมาจากการดำเนินงานอาหารปลอดภัยมีการกำหนดนโยบายช่องทาง วิธีการที่ชัดเจน ครอบคลุมในทุกพื้นที่ และให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการร้านอาหารทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของประเสริฐ สุกุลนิม (2548) ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ รายด้านพบว่าด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.52$ ) โดยมีความพึงพอใจมาจากการได้รับการตรวจสอบและควบคุมจากเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างเท่าเทียมกันในทุก ๆ ร้านอาหาร ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.48$ ) โดยมีความพึงพอใจมาจากการได้รับความเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาหารปลอดภัยมีจำนวนที่จำกัด โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอาหารปลอดภัยจะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำไม่มีการหมุนเวียน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านอาหาร เป็นที่ยอมรับ เกิดความร่วมมือ ในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959) กล่าวว่า การยอมรับนับถือเป็นปัจจัยกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่ทัศนคติด้านบวกเกิดความชอบในงานและรักงาน

สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.16$ ) โดยมีความพึงพอใจมาในเรื่องการได้รับการอธิบายการปฏิบัติ

คนให้ถูกต้อง ตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และเมื่อมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ และ มีความพึงพอใจน้อยจากการได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอาหารปลอดภัยและการได้รับจดหมายข่าวอาหารปลอดภัยทุก ๆ 3 เดือน ( $\bar{X} = 1.98$ ,  $\bar{X} = 1.62$ ) ทั้งนี้เนื่องจากการขาดความต่อเนื่องของ การประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัย จึงควรมีการปรับปรุงโดยมีการวางแผนกำหนดแนวทาง และจัดสรรงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลให้ซึ่งผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้องส่งผลต่อการพัฒนางานอาหารปลอดภัย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวจนถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกรักกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

ในด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหาร จากผลการวิจัยพบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.8) มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 34.4) ส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.9) สถานภาพการสมรสคู่ (ร้อยละ 63.7) ได้รับการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร (ร้อยละ 80.0) โดยได้รับการอบรมระหว่าง 1-5 ครั้ง (ร้อยละ 77) อาจเนื่องมาจากเพศหญิง มีความสนใจด้านการประกอบและปรุงอาหารมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มีจำนวนผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่มากกว่า จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวิชัย ชูจิต (2551) ที่พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ ความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารร้านอาหาร จังหวัดพังงา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย เนื่องจากกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารมีช่วงอายุที่หลากหลาย ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในแต่ละช่วงอายุ จึงทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของรัชดาพร ลิ้มเจริญ (2547) พบว่า กลุ่มอายุ และสุขลักษณะของสถานที่จำหน่ายอาหาร กับความรู้ของผู้ประกอบการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.05$ )

ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับระดับสูง ( $\bar{X} = 3.96$ ) ทั้งนี้เนื่องมาจากผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วสอดคล้องกับ นฤมล ตอวิเชียร (2553) ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.01$ ) โดยข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเรื่อง อาหารที่จำหน่ายมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ร้อยละ 25.6 เนื่องจากผู้ประกอบการร้านอาหารมีความชำนาญในการปรุงประกอบอาหาร ซึ่งทำเป็นประจำและสม่ำเสมอจึงตระหนักถึงการพัฒนาและปรับปรุงอาหารและร้านอาหารเพื่อให้ได้มาตรฐานที่สะอาด ปลอดภัย

ผลการศึกษาลักษณะสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า ลักษณะของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ระดับสูง กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคารุณี สุคาอิ่ง (2548) พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหาร และแผงลอยเขตเมืองเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของป้ายอาหารสะอาดรสชาติอร่อยมากกว่าผู้ประกอบการร้านอาหารและแผงลอยในชนบท

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะการให้บริการ คือ นโยบาย ช่องทาง และวิธีการ กับความพึงพอใจ ด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย โดยด้านนโยบายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 4.02$ ) ข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เรื่องควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 29.3 อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารตระหนัก และเห็นความสำคัญของงานอาหารปลอดภัยจึงควรมีการส่งเสริม และแนะนำให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารงานอาหารปลอดภัยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ และช่องทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539) การส่งเสริม แนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสาร ส่วนด้านวิธีการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.95$ ) ข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความจำเป็นในการกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตร การสุขาภิบาลอาหาร ร้อยละ 25.2 อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารเห็นความสำคัญของการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารเนื่องจากตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้ผู้จำหน่ายอาหารผู้จำหน่ายอาหารผู้ปรุงอาหาร และ ผู้ให้บริการต้องแต่งกายให้สะอาดและปฏิบัติตนให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะส่วนบุคคล โดยผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กรุงเทพมหานครกำหนด สำหรับด้านช่องทางมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.86$ ) ข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะ และสุภาพทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ร้อยละ 25.2

และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ร้อยละ 23.7 อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารเห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา และมีการให้บริการอย่างเสมอภาค จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่มี การแบ่งแยกเกิดขึ้นในการให้บริการ และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา เต็มใจในการให้บริการจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

เมื่อศึกษาคุณลักษณะการให้บริการคือ นโยบาย ช่องทาง และวิธีการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ สุกุลนิยม (2548) พบว่าความรู้ นโยบาย อาหารปลอดภัยของผู้จำหน่ายอาหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อป้ายอาหารปลอดภัย การตรวจสอบอาหารปลอดภัย และมาตรการลงโทษอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการได้รับทราบข้อมูลความรู้ นโยบายอาหารปลอดภัยมีความสำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานอาหารปลอดภัย จากผลการศึกษาผู้บริหารจึงควรมีการกำหนดนโยบาย แนวทาง และขั้นตอนดำเนินงานอาหารปลอดภัยที่เป็นระบบชัดเจน ส่งเสริม พัฒนางานอาหารปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัยผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับทราบนโยบาย ข้อมูลข่าวสารงานอาหารปลอดภัย และได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น และทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารเกิดการพัฒนาปรับปรุงร้านอาหาร ให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการบริโภคอาหารที่สะอาด และปลอดภัย

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่เน้นสำรวจข้อเท็จจริงมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือผู้ประกอบการร้านอาหาร จำนวน 270 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.0 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งได้รับการตรวจสอบและเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ พร้อมนำไปทดลองใช้กับกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารภายในโรงอาหารศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 ซึ่งเป็นประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha of Cronbach's) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้ทดลองแล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบจัดชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่มเขตตามการกำหนดพื้นที่อาณาเขต ที่รับผิดชอบของกรุงเทพมหานคร และนำกลุ่มเขตมาจับฉลากแบบไม่คืนที่ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง เข้าร่วมการวิจัย โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 เดือน

#### 6.1 สรุปผลการวิจัย

##### 6.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.8 มีช่วงอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 34.4 โดยมีอายุเฉลี่ย 39.6 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.9 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 21.5 สถานภาพสมรส ร้อยละ 63.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 20,000 บาท ร้อยละ 37.4 เคยอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร ร้อยละ 80.0 โดยจำนวนครั้งของการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร 1- 5 ครั้ง ร้อยละ 77 โดยมีจำนวนครั้งของการอบรมเฉลี่ย 1.6 ครั้ง

### 6.1.2 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการกำกับดูแลให้เป็นที่ไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย และด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารอยู่ในระดับสูงโดยความพึงพอใจด้านการกำกับดูแลให้เป็นที่ไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50)

### 6.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นรายด้าน พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านนโยบาย มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 โดยมีความคิดเห็นด้านนโยบายในเรื่องควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 29.3 ความคิดเห็นลักษณะสถานประกอบการอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องอาหารที่จำหน่ายมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 25.6 ความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านวิธีการอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องความจำเป็นในการกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหาร ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 25.2 และความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านช่องทางอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พุดจาไพเราะ และสุภาพทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 25.2

### 6.1.4 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล เรื่องอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) และลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการ ด้านนโยบาย ด้านช่องทาง และด้านวิธีการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ )

### 6.1.5 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัย พบว่า ด้านการประชาสัมพันธ์ ควรมีรูปแบบการประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัยที่ชัดเจน เพิ่มข้อมูลใหม่ ๆ ผ่านสื่อทุกชนิดและทุกช่องทางเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับทราบข้อมูลงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร ควรเพิ่มการตรวจสอบเฝ้าระวังให้มากขึ้นกำหนดเวลาที่ชัดเจนในการตรวจสอบ จัดตั้งศูนย์ตรวจสอบ เฝ้าระวังเพื่อให้มีข้อมูลร้านอาหาร ตลาด ร้านอาหารริมบาทวิถี และอื่น ๆ เพื่อให้มีการตรวจสอบได้อย่างทั่วถึง และครอบคลุม ด้านการกำกับดูแลให้เป็นให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย ควรมีการกำหนดกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ และบทลงโทษที่ชัดเจนสำหรับผู้ฝ่าฝืน และจัดทำเอกสารชี้แจงเกี่ยวกับมาตรฐานต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการร้านอาหารจำเป็นต้องทราบให้ครบถ้วน ด้านอื่น ๆ ควรมีการส่งเสริมสนับสนุนให้ประกาศหรือติดประกาศเป็นพิเศษแก่ผู้ประกอบการที่ปฏิบัติดี ถูกต้องตามเกณฑ์

## 6.2 ข้อเสนอแนะ

### 6.2.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. คุณลักษณะการให้บริการด้านช่องทาง  
จัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อให้สามารถดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย พร้อมให้บริการอยู่เสมอ
2. คุณลักษณะการให้บริการด้านนโยบาย  
ควรกำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานอาหารปลอดภัยที่เป็นระบบชัดเจน ส่งเสริมและพัฒนางานอาหารปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารได้ทราบข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานอาหารปลอดภัย
3. คุณลักษณะการให้บริการด้านวิธีการ
  - 3.1 ปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฎระเบียบต่างๆและมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารให้มีชัดเจนเพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถปฏิบัติได้
  - 3.2 จัดทำข้อมูลความรู้ จดหมายข่าวด้านอาหารปลอดภัยที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยจัดส่งเอกสารข้อมูลความรู้ และจดหมายข่าวด้านอาหารทุกๆเดือน เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานอาหารปลอดภัย

### 6.2.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร โดยครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ตลาด บาตวิถี ซูเปอร์มาร์เก็ต
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร เช่นการติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน สิ่งแวดล้อม เป็นต้น
3. ควรมีการศึกษาผลการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาผล การดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย  
ของกรุงเทพมหานคร

FACTORS RELATED TO SATISFACTIONS OF FOOD ESTABLISHMENT  
ENTREPRENEUR OF IMPLEMENTING BANGKOK FOOD SAFETY PROGRAM IN  
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

สุภาวดี ศรีนวล 5237636 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ตรีเดช, ศ.ค., วงเดือน ปั่นดี, ศ.ค.

## บทสรุปแบบสมบูรณ

### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546  
กล่าวว่าการดำเนินการทุกอย่างของส่วนราชการเพื่อต้องการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน  
เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดประสิทธิภาพและเกิดการคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลด  
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติราชการ  
อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ และ  
ให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น งานด้านการสาธารณสุข ประกอบด้วย 4 ด้าน  
คือการป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู ในปัจจุบันได้ดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพเชิง  
รุกซึ่งเป็นงานหนึ่งที่ทำ คือการลดอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันซึ่งมาจากหลายสาเหตุ  
แต่สาเหตุหลักน่าจะมาจากความไม่ปลอดภัยของอาหาร

กรุงเทพมหานครเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริโภคอาหารที่ปลอดภัย และได้  
กำหนดยุทธศาสตร์ “กรุงเทพมหานครเมืองอาหารปลอดภัย” ขึ้น โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ประชาชนมี  
สุขภาพดี บริโภคอาหารปลอดภัย โดยมีมาตรการป้องกัน ฝ้าระวัง ด้วยวิธีตรวจหาอาหารที่

ปนเปื้อนเชื้อโรคและสารพิษ พัฒนาคุณภาพระบบงานสุขาภิบาลอาหารให้ได้มาตรฐานสากล พัฒนากฎหมาย ข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสม และสร้างระบบบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง และการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ จิตสำนึก และความร่วมมือขององค์กรเอกชน ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป ในเรื่องอาหารปลอดภัย ซึ่งการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ กรุงเทพมหานครเมืองอาหารปลอดภัย ตั้งแต่ปี 2548 เป็นต้นมานั้น กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงาน ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านอาหารปลอดภัยและดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว จากข้อมูลของผู้ประกอบการร้านอาหารเมื่อปี 2553 พบว่ามีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 12,710 ราย และจากการรวบรวมจำนวนผู้ที่ได้รับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบันพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 4,617 ราย (ร้อยละ 36.3) ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนร้านอาหารที่ได้ป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัย เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของผู้ประกอบการร้านอาหารทั้งหมดนั้นยังมีจำนวน ไม่มากนักโดยมีเพียง 1 ใน 3 เท่านั้น ซึ่งอาจจะมาจากการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยยังไม่ครอบคลุม เช่น การตรวจสอบเฝ้าระวังทางสุขาภิบาลอาหารที่จัดไว้ไม่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องอุปกรณ์ในการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านเคมี และจุลชีววิทยาจำนวนเจ้าหน้าที่ รถในการออกตรวจ เป็นต้น บางครั้งผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัยที่ครบถ้วน ทำให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง จึงทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารรู้สึกว่าจะไม่พึงพอใจในการดำเนินงานได้

จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจนั้นมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย ซึ่งในวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ คุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ประกอบการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถพัฒนาด้านการสุขาภิบาลอาหารเพื่อให้ได้รับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยและการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคที่จะบริโภคอาหารที่สะอาดปลอดภัย

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

### 1. วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

## 2. วัตถุประสงค์เฉพาะ

2.1 เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

2.2 เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการ

2.3 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร

## สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร
2. ลักษณะของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร
3. คุณลักษณะการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร

## ขอบเขตการวิจัย

1. เก็บข้อมูลจากเจ้าของหรือผู้ช่วยประกอบกิจการรวมถึงผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านอาหารซึ่งมีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป จากสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร
2. การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยในด้านของงบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน เนื่องจากข้อมูลในด้านของงบประมาณนั้นอาจจะเกี่ยวข้องกับหน่วยงานมากเกินไป และหรือทำให้ผู้ประกอบการไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างครบถ้วน

## วิธีดำเนินการงานวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากเจ้าของหรือผู้ช่วยประกอบกิจการรวมถึงผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านอาหารซึ่งมีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป จากสำนักงานเขต 50 เขต เก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2553 – กุมภาพันธ์ 2554 จำนวน 270 ราย โดยใช้แบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างยินดีและเต็มใจ โดยสมัครใจเข้าร่วมในการวิจัย คัดเลือกกลุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้นภูมิ (Stratified Sampling) จากกลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 37 ราย กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 17 ราย กลุ่มกรุงเทพมหานครกลาง จำนวน 65 ราย กลุ่มกรุงเทพมหานครตะวันออก จำนวน 28 ราย กลุ่มกรุงเทพมหานครเหนือ จำนวน 42 ราย กลุ่มกรุงเทพมหานครใต้ จำนวน 81 รายเก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามรวมทั้งหมด 270 ราย

1. แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร เขตพื้นที่ตั้งของร้านอาหาร ประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย ลักษณะตัวอาคารของร้าน การได้รับทราบข้อมูลโครงการกรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย แบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบและแบบปลายเปิด จำนวน 13 ข้อ

2. แบบสอบถามลักษณะของสถานประกอบการและคุณลักษณะการให้บริการต่อ ความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ดังนี้ 1. ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย เขตพื้นที่ตั้งของร้านอาหาร ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร 2. คุณลักษณะการให้บริการ ได้แก่ นโยบาย ช่องทางและวิธีการ

3. แบบสอบถามระดับความพึงพอใจโดยรวม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ จำนวน 20 ข้อ ประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

4. ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

ทดลองเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจากผู้ประกอบการร้านอาหารในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 2 จำนวน 30 คนและคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha Coefficient) พบว่าแบบสอบถามมีค่า Cronbach's alpha เท่ากับ 0.9

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยลักษณะส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจโดยรวม และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัย วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test หรือ One -Way ANOVA และ Pearson product moment correlation ซึ่งขึ้นกับระดับการวัดของตัวแปร

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.8 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 34.4 โดยมีอายุเฉลี่ย 39.6 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.9 สถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 63.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 37.4 เคยอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร ร้อยละ 80.0 โดยจำนวนครั้งของการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร 1- 5 ครั้ง ร้อยละ 77.0 โดยมีจำนวนครั้งของการอบรมเฉลี่ย 1.6 ครั้ง

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการกำกับดูแล ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย และด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทาง การสุขาภิบาลอาหารอยู่ในระดับสูงโดยความพึงพอใจด้านการกำกับดูแลให้ เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50)

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย พบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้าน

นโยบายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 โดยมีความคิดเห็นด้านนโยบายในเรื่องควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 29.3 ความคิดเห็นลักษณะสถานประกอบการอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องอาหารที่จำหน่ายมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 25.6 ความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านวิธีการอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องความจำเป็นในการกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหาร ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 25.2 และมีความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านช่องทางอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะ และสุภาพทุกครั้ง ที่ปฏิบัติงาน ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 25.2

จากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยนั้น ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) และ ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะ การให้บริการด้านนโยบาย ด้านช่องทาง และด้านวิธีการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ )

## อภิปราย

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.38$ ) เนื่องมาจากงานด้านอาหารปลอดภัยมีการกำหนดนโยบายช่องทาง วิธีการที่ชัดเจน ครอบคลุมในทุกพื้นที่ และให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการร้านอาหาร ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่าด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.52$ ) โดยมีความพึงพอใจมากจากการได้รับการตรวจสอบและควบคุมจากเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างเท่าเทียมกันในทุก ๆ ร้านอาหาร ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับ ความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ( $\bar{X} = 2.48$ ) โดยมีความพึงพอใจมากจากการได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจในการให้บริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจาก

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาหารปลอดภัยมีจำนวนที่จำกัด โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอาหารปลอดภัยจะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำไม่มีการหมุนเวียน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ติดกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการร้านอาหาร เป็นที่ยอมรับ เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ

ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.16$ ) โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องการได้รับการอธิบายการปฏิบัติตนให้ถูกต้อง ตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และเมื่อมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ และมีความพึงพอใจน้อยจากการได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอาหารปลอดภัยและการได้รับจดหมายข่าวอาหารปลอดภัยทุก ๆ 3 เดือน ( $\bar{X} = 1.98$ ,  $\bar{X} = 1.62$ ) ทั้งนี้เนื่องจากการขาดความต่อเนื่องของการประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัย จึงควรมีการปรับปรุงโดยมีการวางแผน กำหนดแนวทางและจัดสรรงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ งานอาหารปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลให้ซึ่งผู้ประกอบการได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้องส่งผลต่อการพัฒนางานอาหารปลอดภัย

จากการทดสอบทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบปัจจัยที่ผลต่อความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย เนื่องจากกลุ่มผู้ประกอบการร้านอาหารมีช่วงอายุที่หลากหลาย ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในแต่ละช่วงอายุ จึงทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยที่แตกต่างกัน ( $p < 0.001$ ) โดยลักษณะสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการ คือ นโยบาย ช่องทาง และวิธีการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.001$ ) เนื่องจากผู้ประกอบการร้านอาหาร มีความสนใจเรื่องอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความสนใจและค้นคว้าหาข้อมูลเรื่องอาหารปลอดภัยเพื่อนำมาพัฒนา และปรับปรุงร้านอาหารเพื่อให้ได้มาตรฐาน

FACTORS RELATED TO SATISFACTIONS OF FOOD ESTABLISHMENT  
ENTREPRENEUR OF IMPLEMENTING BANGKOK FOOD SAFETY PROGRAM  
IN BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

SUPAWADEE SRINUAL 5237636 PHPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HEALTH ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: PIYATIDA TRIDECH, Dr.P.H., WONGDYAN  
PANDII, Dr.P.H.

**EXTENDED SUMMARY**

**Introduction**

According to Good governance royal decree 2546 B.E., every state activity shall be directed to achieve Thai people well-being and the effectiveness of government service mission in terms of cost-benefit ratio, reduce the steps of working procedure, work modernization for adequate and fast public requirement responsiveness including regular appraisal in order the government service activity to respond to country development and more effective public service. The concept of Public health service activity comprised of 4 dimensions, i.e. health prevention, promotion, care, and rehabilitation. Currently, proactive health promotion is a major strategies and one of its important activity was to reduce acute diarrhea which occurred from many causes and one important cause is food hygiene.

Bangkok Metropolitan Administration highlighted the importance of food safety and deployed a strategy “Bangkok, the city of safe food”, the main purpose was to promote people good health by means of consuming safe food. The preventive and monitoring measures comprised of food contaminant and poison measurement, food hygiene system development to comply with international standard, develop appropriate BMA food regulation and legislation, strong law enforcement system, and

develop awareness, knowledge, and cooperation among private organization, food establishment entrepreneur, and people in food safety. Bangkok food safety program strategies deployment since 2548 B.E., Food hygiene division, sanitation department, BMA was responsible for conducting this strategy. According to food establishment entrepreneur data, there were 12,710 food establishment entrepreneurs in 2553 B.E. which only 4,617 (36.3%) of them got safe food certificate since 2548 B.E. until now. The numbers of certified food establishment entrepreneur was low, i.e. only one-third of total. This was due to inadequate supply of certification utility, i.e. inadequate food safety audit resource such as chemical and biological test instrument, numbers of staff, and vehicle used for accreditation. Some food establishment entrepreneur did not get the complete information concerning food safety leading to incorrect practice which dissatisfaction on Bangkok food safety program can occur among the food establishment entrepreneurs.

The satisfaction on safe food accreditation was related to many factors. In this research, factor related to food establishment entrepreneur's satisfaction to Bangkok food safety program in order to obtain useful information for Bangkok food safety program service improvement in order to get more food safety certified food establishment entrepreneur with which would ensure the consumer to have safe food.

## **Objective**

### **1. General objective**

To study factor related food establishment entrepreneur's satisfaction to Bangkok food safety program implementation

### **2. Specific Objective**

2.1 To evaluate the level of satisfaction of food establishment entrepreneur to food safety program implementation by BMA in 3 areas, i.e. information getting from public relation, food sanitation auditing, food safety law and regulation enforcement.

2.2 To explain demographic characteristics, workplace characteristics, and service characteristics

2.3 To determine the relationship among demographic characteristics, workplace characteristic, and service characteristic with food safety program implementation satisfaction of food establishment entrepreneur.

### **Hypothesis**

1. Demographic characteristics are related with satisfaction in Bangkok food safety program implementation of food establishment entrepreneur
2. Workplace characteristics are related with satisfaction in Bangkok food safety program implementation of food establishment entrepreneur
3. Service characteristics are related with satisfaction of food establishment entrepreneur of implementing Bangkok food safety program

### **The Scope**

1. Collect data from food establishment entrepreneur including the supervisor appointed by entrepreneur of the food establishment having more than 25 square meter from 50 districts of Bangkok Metropolitan Administration
2. This research does not study the cost and budget satisfaction of food establishment entrepreneur of implementing Bangkok food safety program Since the cost and budget data strongly involve with the administration office and the food establishment entrepreneur could not provide complete data.

### **Methodology**

This study was a survey research by recruiting food establishment entrepreneur or their assistant/supervisor running more than 25 square meters from 50 districts of BMA. The data collection was carried out from December, 2010 till February, 2011 totally 270 samples using questionnaires. The samples voluntarily participated the survey. The stratified sampling was used, i.e. 37 samples from

northern Thonburi, 17 samples from southern Thonburi, 65 samples from Middle Bangkok, 28 samples from Eastern Bangkok, 42 sample from Northern Bangkok, and 81 samples from southern Bangkok totally 270 samples. The questionnaires used for data collection were as follows;

1. Demographic Characteristics questionnaire comprising of gender, age, education level, marital status, food hygiene training, location of food establishment, type of food establishment, type of food sold, description of building, and the acknowledgment of Bangkok food safety program. The questions were open-end and multiple choice totally 13 questions.

2. Workplace characteristics and service characteristics related to satisfaction of food establishment entrepreneur of implementing Bangkok food safety program. The questionnaire consisted of 5-level rating scale questions totally 25 questions, i.e. factor related satisfaction to Bangkok food safety program as follows; 1. workplace characteristics, i.e. type of food establishment, type of food, location, description of building, 2. service characteristics, i.e. policy, route of distribution, and method

3. Overall satisfaction survey, the questionnaire consisted of 3-level rating scale questions totally 20 questions, i.e. satisfaction in public relation information, satisfaction in food hygiene audit, and satisfaction in food safety related law and regulation enforcement

4. Other opinion: is the open-ended questionnaire

The pilot study was carried out by collecting data from 30 food establishment entrepreneurs in BMA building cafeteria and calculated reliability coefficient of questionnaire by means of Cronbach alpha coefficient which yielded Cronbach alpha coefficient = 0.9

The statistical analysis of demographic data, overall satisfaction, and factor related satisfaction of food establishment entrepreneur of implementing Bangkok food safety program were carried out by means of histogram and percentile. The relationship of demographic characteristic, work place characteristic, and service characteristic upon satisfaction of food establishment entrepreneur satisfaction of implementing Bangkok food safety program were analyzed using t-Test or One-Way

ANOVA and Pearson product moment correlation statistics depending on level of measurement of variable.

## Results

The result showed that most of entrepreneur were female (57.8%), 34.4% of samples aged 41-50 years old with average 39.6 years old, 38.9% got Bachelor's degree, 63.7% were married, 37.4% had average income THB 10,000 – 20,000 per month, 80% used to get food hygiene training and 77% used to get training for 1-5 times with average training time 1.6 times.

Considering the overall satisfaction to implementing Bangkok food safety program, the level of satisfaction was quite high with the score 2.38 in average and 0.39 in standard deviation. When considering satisfaction in each dimension, the satisfaction in food safety law and regulation enforcement and food safety audit were in high level. The satisfaction in food safety law and regulation enforcement got the highest score (average 2.52 and standard deviation, 0.50)

Considering the factor related satisfaction in implementing Bangkok food safety program, it was found that the overall opinion to food safety program implementation were in high level with average 3.96 and standard deviation 0.38. Considering level of opinion in each dimension, the food establishment entrepreneur had the higher level of opinion in service characteristic in terms of policy with average 4.02 and standard deviation 0.46. The policy in promoting food safety had the “highly agree” level for 25.6% and had high level of opinion in terms of method of implementation which the opinion in food hygiene training arrangement had the “highly agree” level for 25.2%. The level of opinion in service characteristics in terms of channel of distribution of food safety also rated high which the opinion in nice and polite officer had “highly agree” level for 25.2%.

The correlation testing among demographic characteristic, workplace characteristic, and service characteristic with satisfaction of implementing food safety program; age factor in demographic characteristic was significantly related to satisfaction of implementing food safety program ( $p < 0.001$ ). Workplace

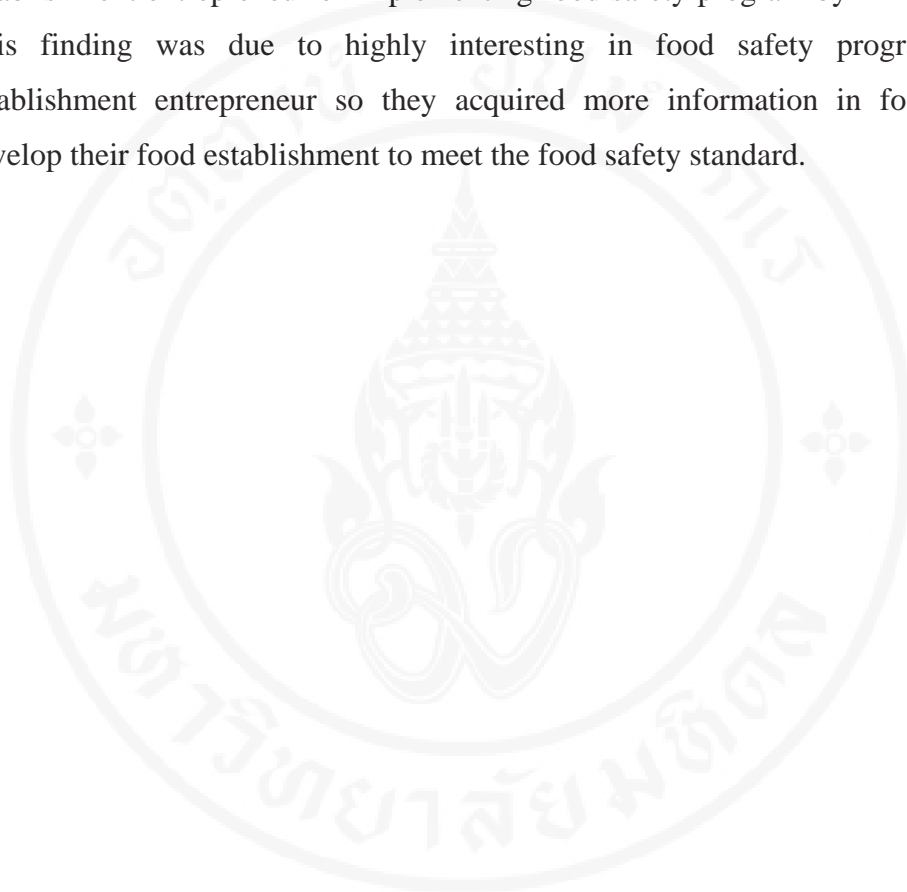
characteristics, and service characteristics in terms of policy, channel of distribution, and method were significantly related to satisfaction of implementing food safety program ( $p < 0.001$ ).

## Discussion

The level of overall satisfaction of food establishment entrepreneur of implementing food safety program was in high level ( $\bar{X} = 2.38$ ) since the food safety program had clearly identified policy and channel of distribution covering all area of Bangkok Metropolitan and focus on entrepreneur centered which were the reason to promote satisfaction of entrepreneur of implementing food safety program. Considering the level of satisfaction by items, the food safety law and regulation enforcement got high level of satisfaction ( $\bar{X} = 2.52$ ) which most of it came from regular audit and control by BMA officer and fair treatment to all food establishment entrepreneur. For food safety audit, the level of satisfaction was also high ( $\bar{X} = 2.48$ ) which the high level of satisfaction came from enthusiasm and service mind of food safety officer, fast and accurate information obtained from officer. Since the number of food safety officer was limited and all were permanent officer which create good relationship with entrepreneur so the acceptance and cooperation was high. In public relation, the entrepreneur had moderate level of satisfaction ( $\bar{X} = 2.16$ ) which the food safety explanation in personal hygiene and ability to answer the question was rated high, but the public relation information in food safety and quarterly food safety newsletter were rated low ( $\bar{X} = 1.98$  and  $\bar{X} = 1.62$ ) due to the lack of continuity in food safety public relation. The improvement should be done by planning, and budgeting the food safety public relation clearly including enable cooperation with other government and private organization to perform food safety public relation which would enable the entrepreneur to get complete information which contributes to food safety program development.

According to the correlation test among the factor related to satisfaction of food establishment entrepreneur of implementing food safety program, it was found that age factor from demographic characteristics was related with satisfaction of food

establishment entrepreneur of implementing food safety program. The entrepreneur had various group of age therefore had different satisfaction of implementing food safety program ( $p < 0.001$ ). The workplace characteristics, and service characteristics, i.e. policy, channel of distribution, were significantly related to satisfaction of food establishment entrepreneur of implementing food safety program by BMA ( $p < 0.001$ ). This finding was due to highly interesting in food safety program of food establishment entrepreneur so they acquired more information in food safety to develop their food establishment to meet the food safety standard.



## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- กองสุขาภิบาลอาหาร. (2549). คู่มือมาตรฐานร้านอาหารสะอาดกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร, 8-14.
- กองสุขาภิบาลอาหาร. (2550). ยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานครเมืองอาหารปลอดภัย “กิจกรรมการสุขาภิบาลอาหารในโรงเรียน”. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: บริษัท กราฟฟิค ครีเอชั่น เฮ้าส์ จำกัด, 3-12.
- กองสุขาภิบาลอาหาร. (2551). คู่มือปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 11-13, 42-57.
- กองสุขาภิบาลอาหาร. (2553). รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร. กองสุขาภิบาลอาหาร. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.
- กองสุขาภิบาลอาหาร. (2553). รายงานสรุปจำนวนสถานประกอบอาหารของกรุงเทพมหานคร. กองสุขาภิบาลอาหาร. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.
- กิตติมา ปรีดีลภ. (2524). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์, 321-322.
- ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดการอุตสาหกรรม แขวงสามเต่า เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 14.
- จิรภัทร สุวรรณพุ่ม. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิผลการปฏิบัติงาน กรณีการศึกษา การรถไฟแห่งประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 51.
- ดารุณี สุดาอิ่ง. (2548). การพัฒนาแผนกลยุทธ์มาตรฐานอาหารสะอาดรสชาติอร่อย. [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เดือนใจ ชิวาเกียรติยิ่งยง. (2550). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมสุขาภิบาลตามเกณฑ์มาตรฐานอาหารสะอาด รสชาติอร่อยของผู้ประกอบการค้าอาหารในเขตรับผิดชอบของศูนย์อนามัยที่ 1 กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสุขศึกษา] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ทงศ์ ดวงมุกพะเนาว์. (2548). การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบลที่รับผิดชอบงานโครงการอาหารปลอดภัย จังหวัดนครราชสีมา. [วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการระบบสุขภาพ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์, 98.
- นฤมล ตอวิเชียร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สาขากายภาพบำบัด ภาควิชา ศัลยศาสตร์ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเสริฐ สกลนิยม. (2548). ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอาหารปลอดภัยของผู้จำหน่ายอาหารในตลาดจันทบุรี. [วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป] บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กองควบคุมโรค สำนักอนามัย. (2551). วารสารรายงานการเฝ้าระวังโรค กองควบคุมโรค สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทนิวธรรมดาการพิมพ์ จำกัด.
- พิทักษ์ ตรีษติม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร. [วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม] บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์, 24.
- พีระยา สมชัยยานนท์. (2551). การประเมินผลโครงการกรุงเทพฯ เมืองอาหารปลอดภัย. กองสุขภาพอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 38-40.
- รัชดาพร ลิมเจริญ. (2547). รายงานการวิจัย เรื่องการบังคับใช้กฎหมายในสถานที่จำหน่ายอาหารตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535: กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพมหานคร: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์, 588.
- วราภรณ์ รัชตะวรรณ. (2539). ความพึงพอใจของข้าราชการที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายการเจ้าหน้าที่สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. [ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต] บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 16-18.

- วิจัย ชูจิต. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหารในร้านอาหารจังหวัดพังงา. [วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- ศิริรัตน์ ชุนทคล้าย. (2546). ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 1). นนทบุรี: บริษัท ออฟเซ็ทเพรส จำกัด.
- สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย. การทบทวนวรรณกรรม เรื่องอาหารปลอดภัย. นนทบุรี: สำนักที่ปรึกษา กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข, 5, 47-48.
- สุชีพ อารีประชาภิรมย์. (2550). บทความจากเสาชิงช้า. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพมหานคร: สำนักปลัด กรุงเทพมหานคร ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร, 70-73, 118-125.
- อนงค์ เอื้อวัฒนา. (2542). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ. [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล] บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล, 38.
- อักษราท จุฬารัตน. (2547). ประมวลกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: บริษัท บพิธการพิมพ์ จำกัด, 704.

### ภาษาอังกฤษ

- Cochran, W. G. (1977). Sampling techniques. (3<sup>rd</sup> ed). Singapore: John Wiley & Sons, Inc.
- Davis RC. (1968). Fundamentals to Top Management. New York: Harpers and Row.
- Herzberg F., Bernard M. & Barbara, B.S. (1959). The motivation to work. (2<sup>nd</sup> ed). New York: John Wiley and Son.
- John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw Hill, 397-400.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality. (2<sup>nd</sup> ed). New York: Harper & Row, 22-24.
- Powell DH. (1983). Understanding Human Adjustment: Normal Adaptation through the Life Cycle. Boston, MA. Little Brown.
- Vroom. W.H. Work and Motivation. (1964). New York: John Hihn Wiley and Sons, Inc.

### Website

- สำนักกระบาดวิทยา กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข. (Online). Available: [http://epid.moph.go.th/Annual/Total\\_Annual.html](http://epid.moph.go.th/Annual/Total_Annual.html). 18 July 2010.



**ตารางภาคผนวก 1 จำนวน และอัตราต่อแสนประชากรของผู้ป่วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันรายปี**

พ.ศ.	จำนวนผู้ป่วย	อัตราป่วยต่อแสนประชากร	จำนวนตาย	อัตราตายต่อแสนประชากร
2547	1,161,877	1,858.21	93	0.15
2548	1,142,581	1,837.01	77	0.12
2549	1,245,022	1,988.11	9	0.14
2550	1,290,627	2,050.78	33	0.13
2551	1,256,711	1,988.03	49	0.08

ที่มา: สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2551

**ตารางภาคผนวก 2 จำนวน และร้อยละประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย ลักษณะตัวอาคารของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (n=270)**

ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประเภทร้านอาหาร</b>		
1. สวนอาหาร	29	10.7
2. ภัตตาคาร	21	15.2
3. ร้านอาหารทั่วไป	200	74.1
<b>ลักษณะอาหารที่จำหน่าย</b>		
1. ก๋วยเตี๋ยว	40	14.8
2. อาหารตามสั่ง	175	64.8
3. ก๋วยเตี๋ยวและอาหารตามสั่ง	31	11.5
4. อาหารจานเดียว เช่น ข้าวราดแกง ข้าวขาหมู ข้าวมันไก่	24	8.9
<b>ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร</b>		
อาคารพาณิชย์ 1 คูหา	160	59.3
อาคารพาณิชย์ 2 คูหา	57	21.1
โรงเรือน	33	12.2
อื่น ๆ ได้แก่ อาคารเอกเทศ	20	7.4

ตารางภาคผนวก 2 จำนวน และร้อยละประเภทของร้านอาหาร ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย ลักษณะตัว  
อาคารของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของ  
กรุงเทพมหานคร (n=270) (ต่อ)

ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย	จำนวน	ร้อยละ
การรับทราบโครงการกรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย หรือตราสัญลักษณ์กรุงเทพ ฯ เมืองอาหารปลอดภัย		
รู้จัก	237	87.8
ไม่รู้จัก	33	12.2

## แบบสอบถามการวิจัย

## เรื่อง

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร

ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ลักษณะของสถานประกอบการ

ตอนที่ 3 การดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**ตอนที่ 1** ลักษณะส่วนบุคคล**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่าง (ถ้ามี)

1. เพศ

 1. ชาย  2. หญิง

2. อายุ .....ปี (ปีบริบูรณ์)

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา  2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย  4. ประกาศนียบัตรวิชาชีพ

5.ปริญญาตรี  6. สูงกว่าปริญญาตรี  7. อื่น (ระบุ).....

4. ตำแหน่ง

1. เจ้าของกิจการ  2. ผู้จัดการ/ผู้ดูแล

3. ลูกจ้างภายในร้านอาหาร  4. อื่น ๆ (ระบุ) .....

5. ท่านมีประสบการณ์ในการดำเนินกิจการร้านอาหารมาแล้วกี่ปี.....ปี (ปีบริบูรณ์)

6. สถานภาพสมรส

 1. โสด  2. สมรส  3. หม้าย/หย่าร้าง

7. รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือน

1. น้อยกว่า 5,000 บาท                       2. 5,000 - 10,000 บาท  
 3. 10,000 - 20,000 บาท                       4. มากกว่า 20,000 บาท

8. ท่านเคยได้รับการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหารของกรุงเทพมหานครหรือไม่

1. เคยอบรม จำนวน.....ครั้ง    2. ไม่เคยอบรม

### ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ

1. เขตพื้นที่ที่ตั้งของร้านอาหาร (สำนักงานเขต).....
2. ประเภทของร้านอาหาร  
 1. สวนอาหาร                       2. กั๊ตตาการ  
 3. ร้านอาหารทั่วไป                       4. อื่น ๆ (ระบุ).....
3. ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย  
 1. กั๊วเตี๊ยว                       2. อาหารตามสั่ง                       3. กั๊วเตี๊ยวและอาหารตามสั่ง  
 4. อาหารจานเดียว เช่น ข้าวราดแกง, ข้าวขาหมู, ข้าวมันไก่  
 5. อื่น ๆ (ระบุ).....
4. ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร  
 1. เป็นอาคารพาณิชย์ 1 คูหา                       2. เป็นอาคารพาณิชย์ 2 คูหา  
 3. โรงเรือน                       4. อื่น ๆ (ระบุ).....
5. ท่านรู้จักโครงการกรุงเทพฯ เมืองอาหารปลอดภัย หรือตราสัญลักษณ์กรุงเทพฯ เมืองอาหารปลอดภัยหรือไม่  
 1. ไม่รู้จัก  
 2. รู้จักทาง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  1. วิทยู    2. โทรทศน์  
 3. จดหมาย                       4. แผ่นพับ/ใบปลิว  
 5. ป้ายผ้า                       6. อื่น ๆ (ระบุ).....

## ตอนที่ 2 ลักษณะสถานประกอบการ

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

องค์ประกอบปัจจัย	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่มี ความเห็น (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ท่านคิดว่าประเภทของร้านอาหารมีผลต่อการ ดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร					
2. ท่านคิดว่าอาหารที่ท่านจำหน่ายมีผลต่อ การ ดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร					
3. ท่านคิดว่าที่ตั้งของร้านอาหารมีผลต่อ การ ได้รับข้อมูลข่าวสารงานอาหารปลอดภัยของ กรุงเทพมหานคร					
4. ท่านคิดว่าที่ตั้งของร้านอาหารมีผลต่อ การ ดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร					
5. ท่านคิดว่าลักษณะตัวอาคารของร้านมีผลต่อการ ดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร					

### ตอนที่ 3 การดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

องค์ประกอบปัจจัย	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่มี ความเห็น (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
<b>ด้านนโยบาย</b>					
1. ท่านคิดว่าการดำเนินงานอาหารปลอดภัยมีนโยบายที่ชัดเจน					
2. ท่านคิดว่าการดำเนินงานอาหารปลอดภัยกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน					
3. ท่านคิดว่าการดำเนินงานอาหารปลอดภัยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					
4. ท่านคิดว่าควรมีการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น					
5. ท่านคิดว่าควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น					
6. ท่านคิดว่าควรมีการเปิดช่องทางการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ประกอบการเพิ่มมากขึ้น					
<b>ด้านช่องทาง</b>					
1. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
2. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะ และสุภาพทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน					
3. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ					
4. ท่านคิดว่าเครื่องมือ และอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
5. ท่านคิดว่าป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครมีสีสรรที่สะดุดตา					

องค์ประกอบปัจจัย	ความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่มี ความเห็น (3)	ไม่ เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
6. ท่านคิดว่าควรใช้กฎหมายในการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติให้ถูกต้อง					
7. ท่านคิดว่าบัตรรับรองผู้สัมผัสอาหารมีรูปแบบที่มีมาตรฐาน					
<b>ด้านวิธีการ</b>					
1. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้อยู่เสมอ					
2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไม่มีความยุ่งยาก ซับซ้อน					
3. ท่านคิดว่าการกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารมีความจำเป็น					
4. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาวิธีการตรวจประเมินอย่างต่อเนื่อง					
5. ท่านคิดว่าจำนวนครั้งในการตรวจประเมินไม่มากและน้อยเกินไป					
6. ท่านคิดว่าเจ้าหน้าที่ได้มีการปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฏระเบียบต่าง ๆ อยู่เสมอ					
7. ท่านคิดว่าควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ทราบหลักเกณฑ์การตรวจประเมินต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น					

**ตอนที่ 4** ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด ดังนี้

มาก หมายถึง ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านระดับมาก

ปานกลาง หมายถึง ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านระดับปานกลาง

น้อย หมายถึง ข้อความตรงกับความพึงพอใจของท่านระดับน้อย

องค์ประกอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
<b>ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์</b>			
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัยที่ครบถ้วนรวดเร็ว			
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัยผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ได้หลายทาง เช่น จดหมาย วิทยุ โทรทัศน์			
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัยที่ท่านสามารถนำไปปฏิบัติได้			
4. ท่านได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักการสุขาภิบาลอาหารเป็นอย่างดี			
5. เมื่อท่านมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี			
6. ท่านได้รับจดหมายข่าวด้านอาหารปลอดภัยทุก ๆ 3 เดือน			
<b>ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร</b>			
1. ท่านสามารถขอรับการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารได้ง่าย			
2. ท่านและผู้ประกอบการรายอื่นได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมกัน			

องค์ประกอบความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	มาก (3)	ปานกลาง (2)	น้อย (1)
3. ในกรณีที่ท่านไม่สามารถรับการตรวจประเมินได้ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ขอเลื่อนการตรวจได้อย่างสะดวก			
4. ท่านได้รับการอธิบายจากเจ้าหน้าที่ให้ทราบถึงขั้นตอนการตรวจประเมินอย่างครบถ้วน			
5. ท่านได้รับการตรวจสอบด้านสุขลักษณะของร้านอาหารที่ถูกต้อง และรวดเร็ว			
6. ท่านได้รับการตรวจสอบด้านสารเคมีในอาหารที่ถูกต้อง และรวดเร็ว			
7. ท่านได้รับการตรวจสอบด้านการปนเปื้อนของเชื้อโรคในอาหารที่ถูกต้อง และรวดเร็ว			
8. ท่านได้รับสรุปผลการตรวจประเมินจากเจ้าหน้าที่ครบถ้วน และรวดเร็ว			
9. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตรงต่อเวลา และแต่งกายเรียบร้อย			
10. ท่านได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ด้วยความกระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ			
<b>ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย</b>			
1. ท่านได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ในด้านการปฏิบัติตามกฎหมายด้านอาหารปลอดภัยอย่างเท่าเทียมกัน			
2. ท่านได้รับการอธิบายข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัยจากเจ้าหน้าที่อย่างครบถ้วน			
3. ท่านได้รับการตรวจสอบ และควบคุมให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานด้านอาหารปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ			
4. ท่านได้รับทราบข้อมูลด้านกฎหมายจากเจ้าหน้าที่อย่างครบถ้วน และรวดเร็วเพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้			

**ตอนที่ 5** ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ

**คำชี้แจง** กรุณาเติมคำในช่องว่าง

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร

- ด้านการประชาสัมพันธ์

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- ด้านอื่น ๆ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวสุภาวดี ศรีนวล
วัน เดือน ปีเกิด	5 กรกฎาคม 2522
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ.2540-2544 วิทยาศาสตรบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ.2552-2554 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข