

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร  
ต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร



สุภาวดี ศรีนวล

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ของ กรุงเทพมหานคร

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

สุภาวดี ศรีนวล 5237636 PPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข

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