

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

สุภาวดี ศรีนวล (SUPAWADEE SRINUAL) *

ปิยธิดา ตรีเดช (PIYATHIDA TRIDECH) **

วงเดือน ปันดี (WONGDYAN PANDII) ***

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจ และศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร เก็บข้อมูลในช่วงเดือนธันวาคม 2553 – กุมภาพันธ์ 2554 โดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าของหรือผู้ช่วยประกอบกิจการรวมถึงผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านอาหารซึ่งมีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป จาก สำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จำนวน 270 ราย (ร้อยละ 90.0) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โดยวิธีสถิติ 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 $\bar{x}= 2.48$) องค์ประกอบปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจด้านลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.001$) ด้านลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.001$)

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

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / ผู้ประกอบการร้านอาหาร / อาหารปลอดภัย

* นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**รองศาสตราจารย์, ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

***รองศาสตราจารย์, ภาควิชาปรสิตวิทยาและกีฏวิทยา คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

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 WORD: SATISFACTION / FOOD ESTABLISHMENT ENTREPRENEUR / FOOD SAFETY

ความสำคัญและที่มาของการศึกษา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 กล่าวว่า การดำเนินการทุกอย่างของส่วนราชการเพื่อต้องการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการบริการภาครัฐ เกิดประสิทธิภาพและเกิดการคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันสมัยต่อสถานการณ์ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของส่วนราชการตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (อักษราทร จุฬารัตน, 2547: 704) งานด้านการสาธารณสุข ประกอบด้วย 4 ด้านคือ การป้องกัน การส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู ในปัจจุบันได้ดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกซึ่งเป็งานหนึ่งที่ทำ คือการลดอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันซึ่งมาจากหลายสาเหตุแต่สาเหตุหลักน่าจะมาจากความไม่ปลอดภัยของอาหาร แนวคิดการสร้างสุขภาพเชิงรุกได้เริ่มดำเนินการตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) เพื่อลดอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันให้เหลือไม่เกิน 1,000 ต่อแสนประชากรจนถึงปี พ.ศ. 2551 ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้จากผลสรุป

รายงานการเฝ้าระวังโรคของสำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ในช่วง 5 ปีหลังสุดอัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันในประเทศไทย ยังอยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมาย คืออัตราป่วยด้วยโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลันไม่เกิน 1,000 ต่อแสนประชากรและมีแนวโน้มที่สูงขึ้นใน 2 ปีหลังสุดแสดงให้เห็นถึงปัญหาความไม่ปลอดภัยของอาหารที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพของคนไทย และต่อเศรษฐกิจของชาติไม่ทางตรง และทางอ้อม (สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข)

สำหรับในกรุงเทพมหานครนั้นจากข้อมูลของกรมควบคุมโรคติดต่อ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครในรอบ 2 ปี พบว่าโรคติดต่อทางอาหารและน้ำ ได้แก่ โรคอุจจาระร่วงเฉียบพลัน และโรคอาหารเป็นพิษ ยังคงเป็นปัญหาสำคัญ และมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งเห็นได้ว่าได้อัตราป่วยของโรคอุจจาระร่วงเฉียบพลัน และโรคติดต่อทางอาหารและน้ำยังคงเป็นปัญหาสำคัญทั้งในระดับประเทศ (กรมควบคุมโรคติดต่อ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร, 2551) และในส่วนของกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นเมืองหลวงของประเทศไทย กรุงเทพมหานครเล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริโภคอาหารที่ปลอดภัย และได้กำหนดยุทธศาสตร์ “กรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย” ขึ้น โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี บริโภคอาหารปลอดภัย โดยมีมาตรการป้องกัน เฝ้าระวัง ด้วยวิธีตรวจหาอาหารที่ปนเปื้อนเชื้อโรคและสารพิษ พัฒนาคูณภาพระบบงานสุขาภิบาลอาหารให้ได้มาตรฐานสากล พัฒนากฎหมาย ข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานครให้เหมาะสม และสร้างระบบบังคับใช้กฎหมายที่เข้มแข็ง และ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจจิตสำนึก และความร่วมมือขององค์กรเอกชน ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป ในเรื่องอาหารปลอดภัย ซึ่งการดำเนินการตามยุทธศาสตร์กรุงเทพฯเมืองอาหารปลอดภัย ตั้งแต่ ปี 2548 เป็นต้นมานั้น กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานครเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านอาหารปลอดภัยและดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ดังกล่าว

กลุ่มงานสถานที่จำหน่ายอาหารเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกองสุขาภิบาลอาหารที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหารในสถานที่ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหารในร้านอาหาร ร้านอาหารในสถานศึกษา และร้านอาหารในสถานที่ราชการ ซึ่งจากข้อมูลของผู้ประกอบการร้านอาหารเมื่อปี 2553 พบว่ามีจำนวนผู้ประกอบการทั้งสิ้น 12,710 ราย และจากการรวบรวมจำนวนผู้ที่ได้รับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยตั้งแต่ปี 2548 จนถึงปัจจุบันพบว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 4,617 ราย (ร้อยละ 36.3) (กองสุขาภิบาลอาหาร, 2553) ซึ่งจะเห็นได้ว่าจำนวนร้านอาหารที่ได้ป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนของผู้ประกอบการร้านอาหารทั้งหมดนั้นยังมีจำนวนไม่มากนัก โดยมีเพียง 1 ใน 3 เท่านั้น ซึ่งอาจจะมาจากการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยยังไม่ครอบคลุม เช่น การตรวจสอบเฝ้าระวังทางสุขาภิบาลอาหารที่จัดไว้ไม่เพียงพอ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องอุปกรณ์ในการตรวจสอบเฝ้าระวังด้านเคมี และจุลชีววิทยา จำนวนเจ้าหน้าที่รถในการออกตรวจ เป็นต้น บางครั้งผู้ประกอบการร้านอาหารไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารด้านอาหารปลอดภัยที่ครบถ้วนทำให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง จึงทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารรู้สึกที่ไม่พึงพอใจในการดำเนินงาน นอกจากนี้คุณลักษณะทางด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคมวิทยา เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และลักษณะของสถานประกอบการที่แตกต่างกันอาจจะมีผลต่อความพึงพอใจในการได้รับบริการ และส่งผลต่อการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารเพื่อทราบความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในส่วนต่าง ๆ ของการบริการที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ยังมีปัญหาอะไรบ้างที่ควรนำมาแก้ไขเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบการให้บริการในด้านต่าง ๆ คุณภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ประกอบการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถพัฒนา

ด้านการสุขาภิบาลอาหารเพื่อให้ได้รับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยและการปฏิบัติที่ถูกต้องตามหลักการ
สุขาภิบาลอาหารเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคที่จะบริโภคอาหารที่สะอาดปลอดภัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของ
กรุงเทพมหานครใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการ
สุขาภิบาลอาหาร ด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย
2. เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการ
3. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการคุณลักษณะการให้บริการ
กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของ
ผู้ประกอบการร้านอาหาร
2. ลักษณะของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของ
ผู้ประกอบการร้านอาหาร
3. คุณลักษณะการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของ
ผู้ประกอบการร้านอาหาร

วิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เป็นเจ้าของหรือผู้ช่วยประกอบกิจการรวมถึงผู้ดูแลควบคุมที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าของร้านอาหารซึ่งมี
พื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป จากสำนักงานเขต 50 เขต จำนวน 270 ราย ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีคำนวณ
กลุ่มตัวอย่างจากสูตรของคอกเครน (Cochran, 1977) คัดเลือกกลุ่มด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบจัดชั้นภูมิ (Stratified
Sampling) จาก 6 กลุ่มเขตของกรุงเทพมหานคร และทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 270 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คำถามปลายปิด และปลายเปิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามลักษณะของสถานประกอบการและคุณลักษณะการให้บริการต่อความ
พึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อความ
พึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ดังนี้ 1.ลักษณะของสถานประกอบการ ได้แก่ ประเภทของร้านอาหาร
ลักษณะของอาหารที่จำหน่าย เขตพื้นที่ตั้งของร้านอาหาร ลักษณะตัวอาคารของร้านอาหาร 2.คุณลักษณะ
การให้บริการ ได้แก่ นโยบาย ช่องทาง และวิธีการ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามระดับความพึงพอใจ ประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ได้แก่
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการประชาสัมพันธ์ ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร ด้านการกำกับดูแล
ให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ แบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด

แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน นำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ศึกษา ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient of Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.90

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำรวจรายชื่อผู้ประกอบการร้านอาหารที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 25 ตารางเมตรขึ้นไป ในสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร จากกองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น ประสานฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล จากสำนักงานเขต 50 เขตของกรุงเทพมหานคร ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลจะเป็นผู้ดำเนินการไปปรับแบบสอบถาม และนำส่งทางไปรษณีย์กลับมายัง กองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2553 ถึงวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2554 ได้รับแบบสอบถามที่ตอบครบถ้วนสมบูรณ์ครบถ้วน 270 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ระดับความพึงพอใจโดยรวม ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหาร โดยการแจกแจงความถี่ ร้อยละ กำหนดค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และของตัวแปรต่าง ๆ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ และคุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยโดยการวิเคราะห์ใช้สถิติ t-Test หรือ One – Way ANOVA และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง 270 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 57.8 มีช่วงอายุระหว่าง 41 -50 ปี ร้อยละ 34.4 โดยมีอายุเฉลี่ย 39.57 ปี สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.9 สถานภาพสมรส ร้อยละ 63.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 10,000 -20,000 บาท ร้อยละ 37.4 เคยอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหารร้อยละ 80 โดยจำนวนครั้งของการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร 1-5 ครั้ง ร้อยละ 77

ความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยพบว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายด้าน พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย และด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางสาธารณสุขอาหารอยู่ในระดับสูงโดยความพึงพอใจด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของ กรุงเทพมหานครจำแนกตามรายด้านและโดยรวม (n=270)

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยพบว่า ระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารของกรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านนโยบายมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 โดยมีความคิดเห็นด้านนโยบายในเรื่องควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 29.3 ความคิดเห็นลักษณะสถานประกอบการอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องอาหารที่จำหน่ายมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย ระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่งร้อยละ 25.6 ความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านวิธีการอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องความจำเป็นในการกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหาร ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 25.2 และความคิดเห็นคุณลักษณะการให้บริการด้านช่องทางอยู่ในระดับสูง โดยมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะ และสุภาพทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง ร้อยละ 25.2 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความคิดเห็นขององค์ประกอบปัจจัยของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครจำแนกตามรายด้าน 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

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ และการอบรมด้านการสุขาภิบาลอาหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ($p>0.05$) และพบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.001$) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการด้านนโยบาย ช่องทาง และวิธีการ กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p<0.001$) ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนของลักษณะส่วนบุคคล ในเรื่อง อายุ ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร (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

อภิปรายผล

ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร และศึกษาองค์ประกอบลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของสถานประกอบการ คุณลักษณะการให้บริการต่อความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร ซึ่งอภิปรายผลการได้วิจัยดังนี้

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.38$) เนื่องจากงานด้านอาหารปลอดภัยมีการกำหนดนโยบาย ช่องทาง วิธีการที่ชัดเจนครอบคลุมในทุกพื้นที่ และให้ความสำคัญกับผู้ประกอบการร้านอาหารทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารเกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของประเสริฐ สกลนิยม (2548) ซึ่งเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ รายด้านพบว่าด้านการกำกับดูแลให้เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานอาหารปลอดภัย พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.52$) โดยมีความพึงพอใจมากจากการได้รับการตรวจสอบและควบคุมจากเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อ

ผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างเท่าเทียมกันในทุก ๆ ร้านอาหาร ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังทางการสุขาภิบาลอาหาร พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 2.48$) โดยมีความพึงพอมากจากได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ ในการให้บริการ ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอาหารปลอดภัยมีจำนวนที่จำกัด โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานอาหารปลอดภัยจะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำไม่มีการหมุนเวียน ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่ และผู้ประกอบการร้านอาหาร เป็นที่ยอมรับ เกิดความร่วมมือในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg, 1959) กล่าวว่า การยอมรับนับถือเป็นปัจจัยกระตุ้นที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ และนำไปสู่ทัศนคติด้านบวกเกิดความชอบในงานและรักงาน

สำหรับด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่าผู้ประกอบการร้านอาหารมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.16$) โดยมีความพึงพอใจมากในเรื่องการได้รับการอธิบายการปฏิบัติตนให้ถูกต้องตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และเมื่อมีข้อสงสัยเจ้าหน้าที่สามารถแนะนำ และตอบข้อซักถามได้ และมีความพึงพอใจน้อยกว่าการได้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอาหารปลอดภัยและการได้รับจดหมายข่าวอาหารปลอดภัยทุก ๆ 3 เดือน ($\bar{X} = 1.98, \bar{X} = 1.62$) ทั้งนี้เนื่องจากการขาดความต่อเนื่องของการประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัย จึงควรมีการปรับปรุงโดยมีการวางแผน กำหนดแนวทาง และจัดสรรงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัย ซึ่งจะส่งผลให้ซึ่งผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับทราบข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้องส่งผลต่อการพัฒนางานอาหารปลอดภัย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นจากการได้ยื่นข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพการบริการไปในทางบวกซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

ในด้านปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้ประกอบการร้านอาหาร จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 57.8) มีอายุอยู่ในช่วง 41 – 50 ปี (ร้อยละ 34.4) ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 38.9) สถานภาพการสมรสคู่ (ร้อยละ 63.7) ได้รับการอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร (ร้อยละ 80.0) โดยได้รับการอบรมระหว่าง 1-5 ครั้ง (ร้อยละ 77) อาจเนื่องมาจากเพศหญิง มีความสนใจด้านการประกอบและปรุงอาหารมากกว่าเพศชาย จึงทำให้มีจำนวนผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่มากกว่า จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหารกับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ การอบรมเรื่องการสุขาภิบาลอาหารไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ประกอบการร้านอาหารต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย 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 ($\bar{X} = 3.96$) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วสอดคล้องกับ นฤมล ตอวิเชียร (2553) ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะสถานประกอบการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.01$) โดยข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเรื่อง อาหารที่จำหน่ายมีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยร้อยละ 25.6 เนื่องจากผู้ประกอบการร้านอาหารมีความชำนาญในการปรุงประกอบอาหารซึ่งทำเป็นประจำและสม่ำเสมอ จึงตระหนักถึงการพัฒนาและปรับปรุงอาหารและร้านอาหารเพื่อให้ได้มาตรฐานที่สะอาด ปลอดภัย

ผลการศึกษาลักษณะสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร พบว่า ลักษณะของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์ระดับสูง กับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของคารุณี สุดาอิ่ง (2548) พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหาร และแผงลอยเขตเมืองเข้าใจความหมายและเห็นความสำคัญของป้ายอาหารสะอาดรสชาติอร่อยมากกว่าผู้ประกอบการร้านอาหาร และแผงลอยในชนบท

เมื่อพิจารณาคูณลักษณะการให้บริการ คือ นโยบาย ช่องทาง และวิธีการ กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัย โดยด้านนโยบายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 4.02$) ข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือเรื่องควรมีการส่งเสริมงานอาหารปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 29.3 อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารตระหนัก และเห็นความสำคัญของงานอาหารปลอดภัยจึงควรมีการส่งเสริม และแนะนำให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารงานอาหารปลอดภัยผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ และช่องทางต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2539) การส่งเสริม แนะนำบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้อินข้อมูลข่าวสาร ส่วนด้านวิธีการมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.95$) ข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือมีความจำเป็นในการกำหนดให้มีการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหาร ร้อยละ 25.2 อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารเห็นความสำคัญของการอบรมหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารเนื่องจากตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร พ.ศ. 2545 ได้กำหนดผู้จำหน่ายอาหารผู้จำหน่ายอาหารผู้ปรุงอาหาร และ ผู้ให้บริการต้องแต่งกายให้สะอาดและปฏิบัติตนให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะส่วนบุคคล โดยผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กรุงเทพมหานครกำหนด สำหรับด้านช่องทางมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.86$) ข้อคะแนนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพูดจาไพเราะ และสุภาพทุกครั้งที่ปฏิบัติงาน ร้อยละ 25.2 และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการให้บริการ ร้อยละ 23.7 อธิบายได้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารเห็นว่าบริการของเจ้าหน้าที่ตรงต่อเวลา และมีการให้บริการอย่างเสมอภาค จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกเกิดขึ้นในการให้บริการ และการให้บริการที่ตรงต่อเวลา เต็มใจในการให้บริการจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

เมื่อศึกษาคูณลักษณะการให้บริการคือ นโยบาย ช่องทาง และวิธีการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของผู้ประกอบการร้านอาหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.001$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประเสริฐ สุกุลนิม (2548) พบว่าความรู้ นโยบายอาหารปลอดภัยของผู้จำหน่ายอาหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อป้ายอาหารปลอดภัยการตรวจสอบอาหารปลอดภัย และมาตรการลงโทษอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการได้รับทราบข้อมูลความรู้ นโยบายอาหารปลอดภัยมีความสำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานอาหารปลอดภัย จากผลการศึกษาผู้บริหารจึงควรมีการกำหนดนโยบาย แนวทาง และขั้นตอน

ดำเนินงานอาหารปลอดภัยที่เป็นระบบชัดเจน ส่งเสริม พัฒนางานอาหารปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง จัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ และพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ประชาสัมพันธ์งานอาหารปลอดภัยผ่านสื่อต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับทราบนโยบาย ข้อมูลข่าวสารงานอาหารปลอดภัย และได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็วจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้น และทำให้ผู้ประกอบการร้านอาหารเกิดการพัฒนาปรับปรุงร้านอาหารให้มีคุณภาพได้มาตรฐาน สร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคในการบริโภคอาหารที่สะอาด และปลอดภัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อให้การพัฒนางานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครมีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. คุณลักษณะการให้บริการด้านช่องทาง

1.1 จัดเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการให้บริการ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย พร้อมให้บริการอยู่เสมอ

2. คุณลักษณะการให้บริการด้านนโยบาย

2.1 ควรกำหนดแนวทางและขั้นตอนการดำเนินงานอาหารปลอดภัยที่เป็นระบบชัดเจน ส่งเสริมและพัฒนางานอาหารปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารได้ทราบข้อมูลต่างๆ ที่ถูกต้องเกี่ยวกับงานอาหารปลอดภัย

3. คุณลักษณะการให้บริการด้านวิธีการ

3.1 ปรับปรุงหลักเกณฑ์ กฏระเบียบต่างๆและมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารให้มีชัดเจนเพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถปฏิบัติได้

3.2 จัดทำข้อมูลความรู้ จัดหมายข่าวด้านอาหารปลอดภัยที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลต่าง ๆ โดยจัดส่งเอกสารข้อมูลความรู้ และจดหมายข่าวด้านอาหารทุกๆเดือน เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหารได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับงานอาหารปลอดภัย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานครโดยครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายได้แก่ ตลาด บาวิถี ซูเปอร์มาร์เก็ต

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร เช่น การติดต่อสื่อสาร การมีส่วนร่วมของประชาชน สิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. ควรมีการศึกษาผลการดำเนินงานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ และวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานอาหารปลอดภัย

บรรณานุกรม

- กองสุขาภิบาลอาหาร. (2553). รายงานสรุปผลการดำเนินงานรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของ กรุงเทพมหานคร. กองสุขาภิบาลอาหาร. สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร.
- คารุณี สุคาอิ่ง. (2548). การพัฒนาแผนกลยุทธ์มาตรฐานอาหารสะอาดรสชาติอร่อย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- นฤมล ตอวิเชียร. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก สาขากายภาพบำบัด ภาควิชาศัลยศาสตร์ ออร์โธปิดิกส์และกายภาพบำบัด คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเสริฐ สกุนนิยม. (2548). ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายอาหารปลอดภัยของผู้จำหน่ายอาหารในตลาด จันทบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กองควบคุมโรค สำนักอนามัย. (2551). วารสารรายงานการเฝ้าระวังโรค กองควบคุมโรค สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: บริษัท นวัตกรรมดาการพิมพ์ จำกัด.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). จิตวิทยาการบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: สาขาวิชา คหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 38-40.
- รัชดาพร ลิ้มเจริญ. (2547). รายงานการวิจัย เรื่องการบังคับใช้กฎหมายในสถานที่จำหน่ายอาหารตาม พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 : กรณีศึกษาเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์บริหารกฎหมายสาธารณสุข กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข
- วิจัย ชูจิต. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านการสุขาภิบาลอาหารของผู้สัมผัสอาหาร ในร้านอาหารจังหวัดพังงา. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- สำนักระบาดวิทยา กรมควบคุมโรคติดต่อ กระทรวงสาธารณสุข. (Online). Available: http://epid.moph.go.th/Annual/Total_Annual.html. 18 July 2010.
- อักษราทร จุฬารัตน. (2547). ประมวลกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: บริษัท บพิชการพิมพ์ จำกัด, 704.
- Cochran, W. G.(1977). **Sampling techniques**,(3rd ed). Singapore : John Wiley & Sons, Inc.
- Herzberg F.,Bernard M. & Barbara, B.S. (1959). **The motivation to work** (2nd ed). New York: John Wiley and Son.
- John D. Millet. **Management in the Public Service**. New York: McGraw. Hill 1954; 397-400.