

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร ต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การแสดงคุณภาพเครื่องมือ

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 3 ค่าสถิติบรรยายของความพึงพอใจแยกตามรายด้าน

ตอนที่ 4 ร้อยละของความพึงพอใจแยกตามรายด้าน

ตอนที่ 5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจ
ในภาพรวม

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด

ตอนที่ 1 การแสดงคุณภาพเครื่องมือ

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแล้ว ไปใช้เก็บข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้ประกอบการด้านอาหาร ที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร จากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 – 31 พฤษภาคม 2548 จำนวน 201 ราย ได้รับแบบสอบถามคืนจำนวน 159 ราย นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) อีกครั้ง

ตารางที่ 4.1 การแสดงคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรง (n = 159 คน)

ตัวแปร	จำนวน ข้อ	Alpha	Factor loading							
1. ความสะอาดด้านสถานที่	4	.78	.679	.846	.784	.803				
2. อธิษาศัยและความสนใจของ เจ้าหน้าที่	6	.94	.896	.894	.851	.870	.857	.900		
3. การให้คำปรึกษาอนุญาต	4	.85	.764	.854	.857	.859				
4. การติดต่องานด้านเอกสาร	8	.89	.725	.781	.746	.766	.806	.790	.710	.756
5. การพิจารณาตก	6	.88	.772	.840	.867	.875	.701	.700		
6. การตรวจสอบสถานประกอบการ	6	.84	.811	.806	.772	.807	.675	.626		
7. การส่งมอบใบอนุญาตและ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	3	.85	.897	.924	.793					

Alpha = ค่าความเชื่อมั่น (reliability)

Factor loading = ค่าความเที่ยงตรงตาม โครงสร้าง (construct validity)

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 159 คน เป็นเพศชายร้อยละ 35.8 เพศหญิงร้อยละ 64.2 กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วง 35 ถึง 44 ปีมากที่สุด ร้อยละ 30.2 และอายุต่ำกว่า 25 ปีน้อยที่สุด ร้อยละ 4.4 โดยการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 40.3 และระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง/อนุปริญญาน้อยที่สุด ร้อยละ 11.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาติดต่องานอนุญาตเป็นเจ้าของสถานประกอบการร้อยละ 65.4 รองลงมาเป็นผู้บริหารในสถานประกอบการร้อยละ 24.5 และเป็นพนักงานในสถานประกอบการน้อยที่สุดร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งในสถานประกอบการ (n = 159)

ลักษณะที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ (n = 159)		
ชาย	57	35.8
หญิง	102	64.2
อายุ (n = 158)		
อายุต่ำกว่า 25 ปี	7	4.4
25 – 34 ปี	38	23.9
35 – 44 ปี	48	30.2
45 – 54 ปี	38	23.9
อายุ 55 ปีขึ้นไป	27	17.0
(\bar{X} = 42.49 Min = 22 Max = 72)		
ระดับการศึกษา (n = 158)		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	42	26.4
มัธยมศึกษาตอนปลาย	33	20.8
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง / อนุปริญญา	19	11.9
ปริญญาตรี / สูงกว่าปริญญาตรี	64	40.3
ตำแหน่งในสถานประกอบการ (n = 159)		
เจ้าของสถานประกอบการ	104	65.4
ผู้บริหารในสถานประกอบการ	39	24.5
พนักงานในสถานประกอบการ	16	10.0

สถานประกอบการด้านอาหารส่วนใหญ่เป็นสถานที่ผลิตอาหารไม่เข้าข่ายโรงงาน ร้อยละ 74.8 และเป็นสถานที่ผลิตอาหารเข้าข่ายโรงงานร้อยละ 25.2 ประเภทของอาหารที่ผู้ประกอบการ มาติดต่อขออนุญาตผลิต ส่วนใหญ่เป็นอาหารที่ต้องมีฉลากร้อยละ 52.7 อาหารควบคุมเฉพาะ ร้อยละ 27.0 และอาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานร้อยละ 16.4 จำนวนพนักงานในสถาน ประกอบการส่วนใหญ่มีพนักงานอยู่ 1 ถึง 10 คน ร้อยละ 76.1 รองลงมาคือไม่มีพนักงานเลย ร้อยละ 9.4 และจำนวนพนักงาน 11 ถึง 20 คนร้อยละ 6.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประเภทของสถานประกอบการอาหาร ประเภทของอาหารที่ขออนุญาตผลิต และจำนวนพนักงาน (n = 159)

ลักษณะที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทของสถานประกอบการอาหาร (n = 159)		
สถานที่ผลิตอาหารไม่เข้าข่ายโรงงาน	119	74.8
สถานที่ผลิต อาหารเข้าข่ายโรงงาน	40	25.2
ประเภทอาหารที่ขออนุญาตผลิต (n = 158)		
อาหารควบคุมเฉพาะ	43	27.0
อาหารที่กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐาน	26	16.4
อาหารที่ต้องมีฉลาก	83	52.2
อาหารทั่วไป	3	1.9
ไม่ทราบ	3	1.9
จำนวนพนักงาน / ลูกจ้าง (n = 159)		
0	15	9.4
1 – 10	121	76.1
11 – 20	10	6.3
21 – 30	2	1.3
31 – 40	3	1.9
41 – 50	2	1.3
51 – 200	6	3.8

สถานประกอบการด้านอาหารส่วนใหญ่ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองมากที่สุดร้อยละ 36.5 รองลงมาคือ อำเภอสันทราย อำเภอสันกำแพง และอำเภอสันป่าตอง ร้อยละ 8.8 7.5 และ 6.9 ตามลำดับ ส่วนอำเภอสะเมิง อำเภอไชยปราการ และอำเภอดอยเต่า มีสถานประกอบการด้านอาหาร น้อยที่สุด คือ ร้อยละ 0.6

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอำเภอที่สถานประกอบการด้านอาหาร ตั้งอยู่ (n = 159)

อำเภอ (n = 159)	จำนวน	ร้อยละ
เมือง	58	36.5
สันทราย	14	8.8
สันกำแพง	12	7.5
สันป่าตอง	11	6.9
สารภี	10	6.3
หางดง	9	5.7
แม่ริม	8	5.0
ฝาง	7	4.4
ดอยสะเก็ด	6	3.8
แม่แตง	4	2.5
พร้าว	4	2.5
จอมทอง	4	2.5
ดอยหล่อ	3	1.9
แม่ออน	2	1.3
แม่อาย	2	1.3
แม่วาง	2	1.3
ไชยปราการ	1	.6
ดอยเต่า	1	.6
สะเมิง	1	.6

กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ประกอบการรายเดิม ที่เคยไปติดต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ก่อนออกสู่ตลาดร้อยละ 51.6 และเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ร้อยละ 48.4 จำนวนครั้งที่ไปติดต่อมากที่สุดคือ 1 – 5 ครั้ง ร้อยละ 79.2 รองลงมาคือ 6 – 10 ครั้ง ร้อยละ 13.2 ระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาตของผู้ประกอบการด้านอาหาร อยู่ในช่วง 1 – 30 วัน ร้อยละ 59.1 รองลงมาอยู่ในช่วง 31 – 60 วัน ร้อยละ 18.9

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการมารับบริการ (n = 159)

ลักษณะที่ศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การติดต่อเพื่อขอเพิ่มผลิตภัณฑ์ (n = 159)		
เคย / เป็นผู้ประกอบการรายเดิม	82	51.6
ไม่เคย / เป็นผู้ประกอบการรายใหม่	77	48.4
จำนวนครั้งที่ไปติดต่อ (n = 152)		
1 – 5 ครั้ง	126	79.2
6 – 10 ครั้ง	21	13.2
11 – 15 ครั้ง	1	.6
16 – 20 ครั้ง	3	1.9
21 – 25 ครั้ง	1	.6
(\bar{X} = 4.49 Min = 1 Max = 25)		
ระยะเวลาขอใบอนุญาต (n = 145)		
1 – 30 วัน	94	59.1
31 – 60 วัน	30	18.9
61 – 90 วัน	10	6.3
91 – 120 วัน	3	1.9
121 – 365 วัน	8	5.0
(\bar{X} = 43.68 Min = 2 Max = 365)		

ตอนที่ 3 ค่าสถิติบรรยายของความพึงพอใจแยกตามรายด้าน

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านความสะดวกด้านสถานที่ อยู่ในช่วง 10 – 20 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 15.22 คะแนน (± 2.54)

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านอรรถาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ อยู่ในช่วง 7 – 30 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 23.48 คะแนน (± 4.34)

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต อยู่ในช่วง 7 – 20 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 15.89 คะแนน (± 2.56)

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านการติดต่อด้านเอกสาร อยู่ในช่วง 19 – 40 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 30.92 คะแนน (± 4.37)

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านการพิจารณาผล อยู่ในช่วง 15 – 30 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 23.47 คะแนน (± 3.56)

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านการตรวจสอบการประกอบการ อยู่ในช่วง 14 – 30 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 24.38 คะแนน (± 3.56)

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต อยู่ในช่วง 3 – 15 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 11.11คะแนน (± 2.49)

ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในช่วง 1 – 10 คะแนน ความพึงพอใจเฉลี่ยคือ 7.58 คะแนน (± 1.93)

ตารางที่ 4.6 การแสดงค่าสถิติบรรยาย (descriptive statistics) ของความพึงพอใจแยกตามรายด้าน และความพึงพอใจในภาพรวม (n = 159 คน)

ด้าน	จำนวน ข้อ	Possible Range	Min	Max	Mean	S.D.
1. ความสะดวกด้านสถานที่	4	4 – 20	10	20	15.22	2.54
2. อธิยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่	6	6 – 30	7	30	23.48	4.34
3. การให้คำปรึกษาอนุญาต	4	4 – 20	7	20	15.89	2.56
4. การติดต่องานด้านเอกสาร	8	8 – 40	19	40	30.92	4.37
5. การพิจารณาแลก	6	6 – 30	15	30	23.47	3.65
6. การตรวจสอบสถานประกอบการ	6	6 – 30	14	30	24.38	3.56
7. การส่งมอบใบอนุญาตและ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	3	3 – 15	3	15	11.11	2.49
8. ความพึงพอใจในภาพรวม	1	1 - 10	1	10	7.58	1.93

Possible range	= ช่วงคะแนนที่เป็นไปได้
Min	= คะแนนต่ำสุด
Max	= คะแนนสูงสุด
Mean	= คะแนนเฉลี่ย
S.D.	= ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ร้อยละของความพึงพอใจแยกตามรายด้าน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อและได้รับใบอนุญาตด้านอาหารมีความพึงพอใจในภาพรวมร้อยละ 75.80

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านเปรียบเทียบกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจด้านการตรวจสอบสถานประกอบการมากที่สุดสูงถึงร้อยละ 81.28 รองลงมาคือ ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ด้านอธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านการพิจารณาแลก ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร และด้านความสะดวกด้านสถานที่ ร้อยละ 79.43 78.26 78.24 77.31 และ 76.10 ตามลำดับ และความพึงพอใจต่ำที่สุด คือด้านการส่งมอบใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ร้อยละ 74.09

สำหรับความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ในแต่ละด้าน ผลการศึกษาพบว่า ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นการได้รับความสะดวกสบายเมื่อไปติดต่องานอนุญาตที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 79.37 และประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการภายในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 70.57

ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 80.25 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การแสดงออกทางใบหน้าของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 76.48

ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การชี้แจงขั้นตอนการขออนุญาต ร้อยละ 80.88 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 77.23

ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการได้รับคำแนะนำการกรอกเอกสารเมื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 80.37 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การแสดง “ตัวอย่าง” การกรอกใบคำขออนุญาต ร้อยละ 72.83

ด้านการพิจารณาผลตก ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับการทำผลตกเมื่อเกิดข้อสงสัย ร้อยละ 80.25 และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การได้รับ “รายการแสดงผลตกอาหาร” เพื่อใช้ประกอบการทำผลตกอาหาร ร้อยละ 76.60

ด้านการตรวจสอบประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดใน 2 ประเด็นใกล้เคียงกันคือ ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบประกอบการ และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการ ให้ได้มาตรฐาน ร้อยละ 84.91 และ 84.65 ตามลำดับ และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การแจ้งล่วงหน้าเพื่อเลื่อนนัดวันนัดหมายในการตรวจสอบประกอบการ ร้อยละ 75.85

ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การแจ้งผลการพิจารณาใบอนุญาต ร้อยละ 74.84 ส่วนประเด็น ระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือร้อยละ 73.71

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจด้านต่างๆ

ด้าน / ข้อ	ร้อยละ
ความสะดวกด้านสถานที่	76.10
ข้อ 1 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคตั้งอยู่ในสถานที่ที่สะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	75.35
ข้อ 2 ภายในสำนักงานของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	79.11
ข้อ 3 ภายในสำนักงานมีที่นั่งรอรับบริการเพียงพอ	70.57
ข้อ 4 ท่านได้รับความสะดวกสบายเมื่อมาติดต่องานอนุญาตที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค	79.37
อรรถาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่	78.26
ข้อ 5 การต้อนรับ	80.25
ข้อ 6 ความกระตือรือร้นในงานบริการ	76.98
ข้อ 7 ความเป็นกันเอง	78.36
ข้อ 8 การแสดงออกทางใบหน้า	76.48
ข้อ 9 การแสดงออกทางวาจา	78.11
ข้อ 10 การเอาใจใส่ในการให้บริการ	79.37
การให้คำปรึกษาอนุญาต	79.43
ข้อ 11 การชี้แจงขั้นตอนการขออนุญาต	79.62
ข้อ 12 การบริการตามลำดับคิวก่อน/หลัง	80.88
ข้อ 13 ความพร้อมที่จะให้คำปรึกษา	80.00
ข้อ 14 การทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่	77.23
การติดต่องานด้านเอกสาร	77.31
ข้อ 15 การได้รับเอกสารชี้แจงรายละเอียดการขอใบอนุญาต	79.50
ข้อ 16 แบบฟอร์มที่ใช้ขออนุญาต มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	76.86
ข้อ 17 หลักเกณฑ์วิธีการผลิตอาหารที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสม	78.36
ข้อ 18 หลักฐานที่ใช้ประกอบการขออนุญาตมีจำนวนเหมาะสม	79.11
ข้อ 19 การอธิบายเกี่ยวกับการกรอกเอกสารเพื่อขออนุญาต	77.48
ข้อ 20 ท่านได้รับคำแนะนำการกรอกเอกสารเมื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่	80.37
ข้อ 21 การกรอกเอกสาร ไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	73.96
ข้อ 22 การแสดง “ตัวอย่าง” การกรอกใบคำขออนุญาตผลิตอาหาร	72.83

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจด้านต่างๆ (ต่อ)

ด้าน / ข้อ	ร้อยละ
การพิจารณาผลาก	78.24
ข้อ 23 ท่านได้รับ “รายการแสดงผลากอาหาร” เพื่อใช้ประกอบการทำผลากอาหารของท่าน	76.60
ข้อ 24 “จำนวนรายการ” ที่แสดงบนผลากอาหารมีความเหมาะสม	77.74
ข้อ 25 “ข้อความ” ในรายการแสดงผลากอาหารมีความเหมาะสม	77.48
ข้อ 26 การได้รับ “ตัวอย่างผลากอาหาร” ที่ถูกต้องเพื่อใช้ประกอบการทำผลากอาหารของท่าน	77.74
ข้อ 27 เมื่อเกิดข้อสงสัยในการทำผลากอาหารเจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านจนเข้าใจ	80.25
ข้อ 28 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำเรื่องการทำผลากอาหารของเจ้าหน้าที่ในระดับใด	79.62
การตรวจสอบสถานประกอบการ	81.28
ข้อ 29 การนัดหมายล่วงหน้าเพื่อตรวจสอบสถานประกอบการ	77.99
ข้อ 30 การแจ้งล่วงหน้าเพื่อเลื่อนวันนัดหมายเพื่อตรวจสอบสถานประกอบการ	75.85
ข้อ 31 รายละเอียดในการตรวจสอบสถานประกอบการ	80.50
ข้อ 32 บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบสถานประกอบการ	83.77
ข้อ 33 ความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบสถานประกอบการ	84.91
ข้อ 34 คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน	84.65
การส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	74.09
ข้อ 35 ระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาต	73.71
ข้อ 36 การแจ้งผลการพิจารณาใบอนุญาต	74.84
ข้อ 37 ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตผลิตอาหาร	73.71
ข้อ 38 ความพึงพอใจในภาพรวม	75.8

ตอนที่ 5 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจในภาพรวม

การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจในภาพรวม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พบว่า

ด้านการพิจารณาผลาก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .477$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

การส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .420$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

การติดต่อกับงานด้านเอกสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .419$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

อธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .392$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

การให้คำปรึกษาอนุญาต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .380$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

การตรวจสอบสถานประกอบการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .351$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$)

ความสะอาดด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม ($r = .202$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ กับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการด้านอาหาร ($n = 159$)

ตัวแปรอิสระ	ความพึงพอใจในภาพรวม	
	r	p-value
1. ความสะอาดด้านสถานที่	.202	< .05
2. อธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่	.392	< .01
3. การให้คำปรึกษาอนุญาต	.380	< .01
4. การติดต่อกับงานด้านเอกสาร	.419	< .01
5. การพิจารณาตลาด	.477	< .01
6. การตรวจสอบสถานประกอบการ	.351	< .01
7. การส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต	.420	< .01

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

เมื่อใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) มาร่วมอธิบายความพึงพอใจในภาพรวมกับความพึงพอใจแยกตามรายด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความสะอาดด้านสถานที่ ด้านอธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ด้านการติดต่อกับงานด้านเอกสาร ด้านการพิจารณาตลาด ด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ และด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต การทดสอบจะเริ่มโดยการนำตัวแปรความพึงพอใจด้านที่มีความสัมพันธ์สูงสุดอย่างมีนัยสำคัญเข้าไปคำนวณก่อน ดังนี้

ในการวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 1 ตัวแปรอิสระตัวแรกที่ได้รับการเลือกคือ การพิจารณาฉลาก เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในภาพรวมมากที่สุด ($r = .477$) พบว่าการพิจารณาฉลาก สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในภาพรวมได้ ร้อยละ 22.7 ($R^2 = .227$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (b) เท่ากับ .255 และได้ค่า Constant เท่ากับ 1.595 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ในการวิเคราะห์ขั้นตอนที่ 2 ตัวแปรอิสระที่ได้รับการเลือกเข้าไปพิจารณาในขั้นตอนนี้ คือ การส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต เข้าไปร่วมวิเคราะห์ ($r = .420$) พบว่าตัวแปรทั้งสองสามารถอธิบายการแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 27.5 ($R^2 = .275$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการพิจารณาฉลาก (b) เท่ากับ .192 และค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต (b) เท่ากับ .193 ค่า Constant เท่ากับ .942 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

และเมื่อนำตัวแปรอิสระอื่น ๆ ได้แก่ การติดต่อกับงานด้านเอกสาร อธิบายและทำความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ การให้คำปรึกษาอนุญาต การตรวจสถานประกอบการ และความสะอาดด้านสถานที่เข้าสู่สมการถดถอย พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนเพื่ออธิบายความพึงพอใจในภาพรวมจึงยุติลง

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่ออธิบายความพึงพอใจในภาพรวม พบว่าตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในภาพรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 2 ตัวแปรคือ การพิจารณาฉลาก และการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต โดยตัวแปรทั้งสองนี้ สามารถร่วมกันอธิบายการแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมได้ ร้อยละ 27.5 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการอธิบายความพึงพอใจในภาพรวม ได้ดังนี้

$$\text{ความพึงพอใจในภาพรวม} = .942 + .191(\text{การพิจารณาฉลาก}) + .193(\text{การส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต})$$

จากสมการอธิบายได้ว่า เมื่อทราบความพึงพอใจด้านการพิจารณาฉลากและด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต จะสามารถอธิบายหรือคาดการณ์ความพึงพอใจในภาพรวมได้ว่าเป็นเท่าไร โดยสามารถหาได้จากจุดเริ่มต้นที่ .942 บวกกับ .191 ของความพึงพอใจด้านการพิจารณาฉลาก บวกกับ .193 ของความพึงพอใจด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ก็จะทราบความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ประกอบการด้านอาหาร ต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดได้

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ระหว่างตัวแปรอิสระต่าง ๆ กับความพึงพอใจ

ตัวแปรอิสระ	R	R ²	b	t	Sig-t
การพิจารณาตลาด	.524	.275	.191	4.605	.000
การส่งมอบใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต			.193	3.193	.002
Constant (a) =	.942				

Constant (a)	= ค่าคงที่
R	= ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Simple correlation)
R ²	= ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (Coefficient of determination)
b	= ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Regression coefficient)
t	= ค่าทดสอบของสัมประสิทธิ์ถดถอย

ตอนที่ 7 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด

จากการสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งเป็นการถามคำถามปลายเปิดจำนวน 3 ข้อ พบว่ามีผู้ประกอบการด้านอาหารตอบคำถามในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ผู้ประกอบการด้านอาหารรู้สึกพึงพอใจมากที่สุดในเรื่องใด ในการไปรับบริการงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ก่อนออกสู่ตลาดจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

มีผู้ประกอบการด้านอาหารที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 131 ราย ซึ่งแบ่งออกเป็นความพึงพอใจมากที่สุดในด้านต่าง ๆ คือ

1) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหาร แสดงความคิดเห็น 4 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.05

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจที่สำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ตลอดจนบรรยากาศในสำนักงาน ให้ความรู้สึกเหมือนกับการติดต่อที่หน่วยงานเอกชน ดังตัวอย่างคำตอบ

“สถานที่และการบริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในเกณฑ์ที่ดี เมื่อเข้าไปติดต่อแล้วทำให้รู้สึกเหมือนกับการติดต่อกับหน่วยงานเอกชน ซึ่งต่างกับงานราชการสมัยก่อน ถือว่ามีการพัฒนาขึ้นอย่างดี เป็นที่น่าพอใจ สำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย”

2) ด้านอรรถศาสตร์และความสนใจของเจ้าหน้าที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความ คิดเห็น 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.53

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่มีอรรถศาสตร์ที่ดี พุดเพราะ อิ่มแ่ม แ่มใส และพร้อมให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ดังตัวอย่างคำตอบ

“พึงพอใจเจ้าหน้าที่ที่ให้คำปรึกษาและให้ข้อมูลที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค อธิบายแล้ว เข้าใจง่าย เป็นกันเอง ไม่ดุ อธิบายละเอียด ใจเย็น ไม่เบื้อตอบคำถามของเรา”

“มีความพอใจมากในเรื่อง การให้ความร่วมมืออย่างดี จากเจ้าหน้าที่อรรถศาสตร์ดีมาก อีกทั้ง ยังคอยให้คำแนะนำเมื่อมีปัญหา”

3) ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความความคิดเห็น 1 ราย คิดเป็น ร้อยละ 11.45

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจในการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับ ขั้นตอนในการขออนุญาตผลิตอาหาร ดังตัวอย่างคำตอบ

“ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการขออนุญาตดีมาก”

“ในเรื่องการให้คำแนะนำ วิธีการขออนุญาต การให้คำปรึกษาเพราะครั้งแรกยังไม่มีความรู้ในเรื่องวิธีการขออนุญาตต่าง ๆ ”

4) ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความความคิดเห็น 6 ราย คิดเป็น ร้อยละ 4.58

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เรื่องเอกสารการขออนุญาต ตลอดจนการกรอกรายละเอียดต่าง ๆ ในเอกสาร ดังตัวอย่างคำตอบ

“เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ เรื่องเอกสารการขออนุญาตได้ดี รวดเร็ว และมีการติดตามงานดี”

“การแนะนำเกี่ยวกับการกรอกเอกสาร เข้าใจง่าย”

5) ด้านการพิจารณาฉลาก มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความความคิดเห็น 7 ราย คิดเป็น ร้อยละ 5.34

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้การแนะนำเกี่ยวกับฉลากอาหาร และเมื่อมีปัญหา เจ้าหน้าที่ก็จะให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ดังตัวอย่างคำตอบ

“รู้สึกพึงพอใจในการให้คำแนะนำเรื่องฉลากอาหาร และวิธีการขอเลข อย .จาก เจ้าหน้าที่ และการทำงานของเจ้าหน้าที่แนะนำฉลาก ”

“เมื่อไม่เข้าใจเกี่ยวกับฉลาก เจ้าหน้าที่ก็ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี”

6) ด้านการตรวจสถานประกอบการ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความความคิดเห็น 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.90

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจต่อการตรวจสอบสถานประกอบการของเจ้าหน้าที่ เพราะเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเรื่องต่าง ๆ เป็นอย่างดี เช่น การปรับปรุงสถานที่ผลิตให้ได้มาตรฐาน ตามเกณฑ์การผลิตอาหารที่ดี และประทับใจในความตั้งใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ในเรื่องของการตรวจสอบสภาพของโรงผลิตและการปรับปรุงแก้ไข โดยเปิดโอกาสให้มีการปรับปรุง ให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องลักษณะ”

“การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานประกอบการ ซึ่งให้คำแนะนำและคำปรึกษาได้ดีมาก ในการแก้ไขและปรับปรุงสถานประกอบการ”

“การตรวจสอบที่ เจ้าหน้าที่ให้รายละเอียด ชัดเจนดี บริการเป็นกันเอง ขนาดที่ต้องออกบริการนอกสถานที่”

“การตรวจสอบที่ประกอบการ เพราะเจ้าหน้าที่ตรวจได้ดี มีการอธิบายแนะนำที่ดีมาก และไม่ยุ่งยาก เจ้าหน้าที่อภัยเสียดีมาก”

“พอใจมากกับงานออกตรวจสอบสถานประกอบการ เจ้าหน้าที่ทุกท่านทำงานอย่างตรงไปตรงมา”

7) ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีผู้ประกอบการด้านอาหาร แสดงความคิดเห็น 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.87

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจที่ปัจจุบันการขอใบอนุญาตด้านอาหาร มีความรวดเร็วที่ผ่านมา ดังตัวอย่างคำตอบ

“ได้รับใบอนุญาตรวดเร็ว ทันท่วงทีที่ต้องการใช้ประโยชน์”

“ไปยื่นเอกสารเพื่อขอหมายเลขสารบบ เคี้ยวนี้ขอได้ไวมาก และไม่ยุ่งยากเหมือนเมื่อก่อน”

“การออกใบอนุญาตได้รวดเร็วไม่ต้องรอเป็นเดือน”

8) ด้านอื่นๆ มีผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.27

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกพึงพอใจในการแนะนำเรื่องแนวทางการผลิตอาหาร ตลอดจนรู้สึกพึงพอใจที่มีเกษตรกรที่รับผิดชอบงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับอำเภอ ไปให้คำแนะนำ และเป็นທີ່ปรึกษาเรื่องต่างๆ ดังตัวอย่างคำตอบ

“การให้คำแนะนำเรื่องการผลิตให้ได้มาตรฐาน GMP เพราะทำให้อาหารที่ผลิตมีคุณภาพ”

“ประทับใจที่มีเกษตรกรประจำอำเภอได้เข้ามาเยี่ยมชมเยือน ตลอดจนให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาดีมาก”

ผู้ประกอบการด้านอาหารรู้สึกไม่พึงพอใจมากที่สุดในเรื่องใด ในการไปรับบริการงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ก่อนออกสู่ตลาดจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

มีผู้ประกอบการด้านอาหารที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 64 ราย ซึ่งเป็นความไม่พึงพอใจมากที่สุดในด้านต่าง ๆ คือ

1) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.19

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจในเรื่องที่จอดรถ การไปติดต่อต้องเสียเวลาในการหาที่จอด สำนักงานค่อนข้างคับแคบและเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับบริการในสำนักงานมีน้อย ดังตัวอย่างคำตอบ

“ไม่มีที่จอดรถ ยากมาก ๆ”

“ไม่ค่อยพอใจตรงที่ติดต่องานอยู่ 2 ครั้ง วนรอลูหลายเที่ยวเพราะไม่มีที่จอด”

“สถานที่ค่อนข้างคับแคบ”

“เก้าอี้ที่นั่งมีน้อยเกินไป เวลาผู้ประกอบการมาติดต่อพร้อมๆ กัน บางครั้งต้องยืนรอ”

2) ด้านอธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.81

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจในการต้อนรับ และสีหน้าของเจ้าหน้าที่ ดังตัวอย่างคำตอบ

“การต้อนรับที่สาธารณสุขจังหวัดมีมรรยาทที่ไม่ดีเท่าที่ควร”

“บางครั้งเจ้าหน้าที่แสดงสีหน้าไม่พอใจ และทำหน้าดุ”

3) ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต มีผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจในการให้คำแนะนำที่ไม่ตรงกันของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนการประสานงานและการส่งต่องานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ระเบียบการการขออนุญาตค่อนข้างซับซ้อน และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในบางครั้งให้คำแนะนำที่ไม่ตรงกัน ทำให้เกิดความสับสนในการออกแบบงานและดำเนินงาน ทำให้เกิดความล่าช้า”

“เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะมอบงานให้คนอื่นต่อไป ซึ่งต้องรอนานบางครั้งปัญหาชนิดเดียวคิดว่าจะตอบได้”

“ในการยื่นเรื่องเอกสาร หากเอกสารไม่พร้อมเจ้าหน้าที่ให้กลับไปทำการออกแบบใหม่ พอมาติดต่อครั้งใหม่ไม่พบเจ้าหน้าที่คนเดิม แต่พบเจ้าหน้าที่คนใหม่ เจ้าหน้าที่คนใหม่ให้ทำการออกแบบใหม่อีกครั้ง ทำให้เสียเวลา อยากให้เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติที่เหมือนกันทุกคน เพราะการติดต่อแต่ละครั้งลำบากในการเดินทางและค่าใช้จ่ายสูงและบ้านอยู่ไกลตัวเมือง”

4) ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร มีผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.69

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจ ในเรื่องเอกสารการขออนุญาต เพราะมีจำนวนมากและเข้าใจยาก ดังตัวอย่างคำตอบ

“การชี้แจงเรื่องเอกสารประกอบ เพราะต้องไปติดต่อหลายครั้ง เนื่องจากเอกสารไม่ครบ”

“เรื่องเอกสารล่าช้า เสียเวลาในการรอเอกสารตรงจุดเดียวที่งานสารบบ”

“เอกสารมากอ่านไม่ไหว เจ้าหน้าที่บางท่านให้อ่านเอกสารเองหากสงสัยตรงไหนให้ถาม และไม่มีเอกสารให้กลับไปอ่านที่บ้าน แต่บางท่านก็อธิบายได้ละเอียดดี”

5) ด้านการพิจารณาฉลาก มีผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น 2 ราย คิดเป็น ร้อยละ 3.12

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจที่ต้องแก้ไขฉลากบ่อยครั้ง และรู้สึกว่าข้อความที่ต้องแสดงในฉลากมีมากเกินไป ดังตัวอย่างคำตอบ

“เรื่องงานฉลาก เพราะข้อความที่ใส่ในฉลากมีมาก บางที่ขนมชิ้นเล็ก แต่ต้องใส่ข้อความในฉลากเยอะ ทำให้ต้นทุนเพิ่มขึ้น”

“ต้องแก้ไขฉลากบ่อย”

6) ด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.38

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ไม่ได้ไปตรวจสอบสถานประกอบการตามที่นัดไว้ และบางครั้งความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่ออกตรวจสอบสถานประกอบการ มีความแตกต่างกัน ดังตัวอย่างคำตอบ

“เวลาตรวจสอบบริการแต่ละกลุ่ม (บางกลุ่ม) จะมีความคิดเห็นไม่ตรงกันทุกครั้งไป”

“การขอเลื่อนนัดการตรวจสอบโรงงาน ไม่มาตามที่นัดหมายไว้”

7) ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีผู้ประกอบการด้านอาหาร แสดงความคิดเห็น 11 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.19

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจที่ต้องรอใบอนุญาตนาน และรู้สึกว่าค่าธรรมเนียมมีราคาสูง ดังตัวอย่างคำตอบ

“ราคาค่าธรรมเนียมสูง”

“การดำเนินงานค่อนข้างช้าก่อนที่จะได้หมายเลขสินค้า”

“ระยะเวลาขอใบอนุญาตนาน”

8) ด้านอื่นๆ มีผู้ประกอบการแสดงความคิดเห็น 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.38

ผู้ประกอบการด้านอาหาร รู้สึกไม่พึงพอใจที่ต้องไปรับบริการที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคเพราะรู้สึกว่าไกล เนื่องจากสถานประกอบการตั้งอยู่ต่างอำเภอ การโทรศัพท์ติดต่อมายังสำนักงานไม่มีผู้รับสาย และบางครั้งไปที่สำนักงานก็ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้ประกอบการด้านอาหารบางรายรู้สึกไม่พอใจที่จะต้องวาดแบบสถานที่ผลิตอาหาร เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องยุ่งยากและไม่จำเป็น ดังตัวอย่างคำตอบ

“สถานที่ตั้งกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคอยู่ไกลเกินไป และระยะเวลาการรอรับใบอนุญาตนานไปหน่อย”

“จำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอกับผู้ประกอบการที่ไปติดต่อ เพราะบางที่ต้องนั่งรอเจ้าหน้าที่ที่วิ่งไปรับหลาย ๆ เรื่องในเวลาเดียวกัน ทำให้การปรึกษาพูดคุยเกิดชะงักขาดตอน ไม่ต่อเนื่อง”

“การโทรศัพท์ติดต่อที่กลุ่มงานไม่มีผู้รับสาย”

“ไม่พอใจในการต้องวาดแบบก่อสร้าง ต้องวาดแบบแผนที่ถนน วาดแผนที่ทุกอย่างทำให้รู้สึกว่ายุ่งยากเกินไป”

ปัญหาและอุปสรรคที่ผู้ประกอบการด้านอาหารพบ ในการไปรับบริการงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด จากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

มีผู้ประกอบการด้านอาหารที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 62 ราย ซึ่งแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ คือ

1) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 18 ราย คิดเป็น ร้อยละ 29.03

ปัญหาและอุปสรรค ในการไปรับบริการในด้านสถานที่คือ เรื่องสถานที่จอดรถ และการที่ผู้ประกอบการด้านอาหารต้องเข้ามาติดต่อที่ตัวจังหวัด ดังตัวอย่างคำตอบ

“สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ”

“อยู่ไกลจากบ้านมาก ต้องเดินทางไกล น่าจะมีที่ทำการอยู่ในแต่ละอำเภอ เพราะจะสะดวกในการเดินทางและไม่เสียเวลา”

2) ด้านอรรถศาสตร์และความสนใจของเจ้าหน้าที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.61

ปัญหาที่พบคือ การทำงานของเจ้าหน้าที่ ความเอาใจใส่ในการทำงานของเจ้าหน้าที่
ดังตัวอย่างคำตอบ

“ความล่าช้าในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่”

“เจ้าหน้าที่มีน้ำใจเป็นบางกลุ่ม”

3) ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 3 ราย
คิดเป็น ร้อยละ 4.84

ปัญหาที่พบคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำต่างกัน ผู้ประกอบการด้านอาหารรู้สึกไม่มั่นใจ
ในข้อมูลที่ได้รับ ตลอดจนความยากลำบากในการติดตามเอกสารที่ยื่นเรื่องไว้ ดังตัวอย่างคำตอบ

“เจ้าหน้าที่บางคนให้คำแนะนำในการขอ อย. ต่างกัน”

“ในการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความลังเลว่าหลักการถูกต้อง
หรือไม่”

“เจ้าหน้าที่ขาดความรับผิดชอบในงานที่ตนเองรับไว้ ทำให้ลำบากในการติดต่อ”

4) ด้านการติดต่อกับงานด้านเอกสาร มีผู้ประกอบการด้านอาหารด้านอาหารแสดงความคิดเห็น
3 ราย คิดเป็น ร้อยละ 4.84

ปัญหาที่พบคือ เอกสารในการขออนุญาต มีจำนวนมาก และบางครั้งพบว่าเอกสาร
สูญหายหลังจากยื่นเรื่องแล้ว และในการไปติดต่อแต่ละครั้งไม่พบเจ้าหน้าที่คนเดิม ทำให้ต้องไป
ติดต่อหลายครั้ง ดังตัวอย่างคำตอบ

“คนที่รับงานกับคนที่ให้คำปรึกษาไม่ใช่คนเดียวกัน ไปพบมักจะไม่เจอคนให้
คำปรึกษา จึงทำให้เสียเวลาในการเดินทาง”

“เอกสารที่ส่งไปสูญหาย”

“ใช้เวลาในการติดต่อกับงานนานมากเพราะมีเอกสารเยอะมาก”

5) ด้านการพิจารณาฉลาก มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 4 ราย
คิดเป็น ร้อยละ 6.45

ผู้ประกอบการ ด้านอาหาร มีปัญหาเรื่องความสับสนในการทำฉลากอาหาร เกี่ยวกับ
ข้อความที่ต้องแสดงบนฉลาก ดังตัวอย่างคำตอบ

“การแนะนำเรื่องการทำฉลาก ข้อความที่ใส่ในฉลากยังสับสนอยู่บ้างเล็กน้อย”

“ชื่อขนมที่ร้านกำหนดไม่ตรงตามที่สำนักงานสาธารณสุขกำหนด ต้องกลับมาแก้ไข
ทำให้เสียเวลา”

“การใช้คำในฉลาก เจ้าหน้าที่ควรอธิบายให้ชัดเจนว่าคำใดเหมาะสม”

6) ด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.90

ปัญหาที่พบคือ การปรับปรุงสถานที่ผลิตทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณ และปัญหาที่พบบ่อยคือ เจ้าหน้าที่ไม่มาตรวจสอบสถานประกอบการตามที่นัดหมาย ดังตัวอย่างคำตอบ

“การปรับปรุงอาคาร เพดาน สถานที่ประกอบการ ซึ่งทำให้สิ้นเปลืองมากและใช้เวลานานมาก ทำให้กลุ่มมีปัญหาในการจำหน่ายสินค้าที่จะออกสู่ตลาดสากลได้”

“เจ้าหน้าที่ที่มาตรวจมีจำนวนไม่เพียงพอ”

“ไม่มีกัณฑ์หมายล่วงหน้าก่อนจะเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ เนื่องจากไม่ใช่โรงงาน แต่เป็นอาชีพเสริม ไม่ได้ทำทุกวัน จึงไม่สามารถเข้าตรวจได้”

7) ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.57

ปัญหาที่พบคือ ระยะเวลารอใบอนุญาตนาน และการประสานระหว่างผู้ประกอบการด้านอาหารและเจ้าหน้าที่ไม่ดีเท่าที่ควร ดังตัวอย่างคำตอบ

“การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการใช้เวลานาน ทำให้ช้าในการรอใบอนุญาต”

“ระยะเวลาที่รอรับใบอนุญาตค่อนข้างนาน”

8) ด้านอื่นๆ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.64

ปัญหาและอุปสรรคอื่น ๆ ที่พบคือ อาหารบางชนิดต้องไปติดต่อยื่นขออนุญาตที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยตรง ทำให้ต้องเสียเวลาในการเดินทาง เพราะผู้ประกอบการด้านอาหารอยู่ในอำเภอห่างไกล และการมาติดต่อที่กลุ่มงานบางครั้งไม่พบเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ ผู้ประกอบการด้านอาหารรู้สึกว่ามีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ และการติดต่อทางโทรศัพท์ก็ไม่สะดวก ดังตัวอย่างคำตอบ

“อุปกรณ์ที่ใส่อาหาร ส่วนผสมที่ใส่อาหารก็มี อย. ด้วย ทำไม่ต้องให้ไปตรวจที่กรุงเทพฯ ที่เชียงใหม่ก็มีทุกอย่างและทำได้ แต่ก่อนเคยทำได้แต่ตอนนี้ถึงทำไม่ได้ละ”

“สถานที่ตั้งของกลุ่มงานอยู่ไกลจากสถานประกอบการ ทำให้เสียเวลาเดินทางมาในจังหวัด และเอกสารที่ไปติดต่อมีปัญหาต้องเสียเวลาอีกวัน”

“ระเบียบการซับซ้อน และยากต่อการเข้าใจ”

“การประสานงานกันในเรื่องเอกสารระหว่างทางกรุงเทพและสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ไม่ตรงกัน ทำให้ต้องทำใหม่ เลยทำให้เสียเวลา เสียความรู้สึก และเงินทอง”

“เจ้าหน้าที่ติดงานอื่นเยอะ ต้องเลื่อนไปหลายครั้งและผู้ที่ทำแทนไม่มี”

“เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต้องรอคิวการทำงานจากเจ้าหน้าที่”

“การติดต่อทางโทรศัพท์ไม่สะดวก”

ข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการด้านอาหารต่อการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ งานควบคุม ผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

มีผู้ประกอบการด้านอาหารที่แสดงความคิดเห็นในประเด็นนี้ 70 ราย ซึ่งแบ่งออกเป็น
ด้านต่าง ๆ คือ

1) ด้านความสะดวกด้านสถานที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 8 ราย
คิดเป็น ร้อยละ 11.13

ผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะให้ขยายสถานที่ให้บริการให้กว้างขวาง และควร
มีการจัดสรรที่จอดรถไว้สำหรับผู้มาติดต่อ ดังตัวอย่างคำตอบ

“สถานที่ควรขยายให้กว้างขวางขึ้น”

“ควรจัดให้มีที่จอดรถ ไว้ให้ผู้มาติดต่องาน”

2) ด้านอรรถศาสตร์และความสนใจของเจ้าหน้าที่ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดง
ความคิดเห็น 11 รายเป็นร้อยละ 15.71

ผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับที่เป็นกันเอง เอาใจใส่
ในการให้บริการ ดังตัวอย่างคำตอบ

“การต้อนรับในสาธารณสุขเชียงใหม่ให้มีมารยาทมากกว่านี้”

“เจ้าหน้าที่ที่อยู่แผนกบริการควรให้ความเป็นกันเองกับผู้ประกอบการบ้าง”

3) ด้านการให้คำปรึกษานุญาต มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 2 ราย
คิดเป็นร้อยละ 2.86

ผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะให้ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ
ด้านอาหารให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังตัวอย่างคำตอบ

“อยากให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในการขอ อย. ชี้แจงเหมือนกัน”

“ในการให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ ควรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพราะบางครั้งยังมี
การขัดแย้งอยู่บ้าง”

4) ด้านการติดต่อกันด้านเอกสาร มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 5 ราย
คิดเป็น ร้อยละ 7.14

ผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ที่รับเอกสารมีลงชื่อไว้เป็นหลักฐาน
ดังตัวอย่างคำตอบ

“เวลานั้นเอกสารควรมีการเซ็นรับไว้เป็นหลักฐานเพราะเอกสารสูญหายหรือบอกว่าไม่ได้รับ เสียความรู้สึกมาก”

5) ด้านการพิจารณาผลึก มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.71

ผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะให้เจ้าหน้าที่ ชี้แจงเกี่ยวกับการแสดงชื่อของผลิตภัณฑ์อาหารบนฉลากอาหาร ว่ามีข้อกำหนดอะไรบ้าง ดังตัวอย่างคำตอบ

“การกำหนดชื่อผลิตภัณฑ์จากสถานผลิต ไม่ตรงกับทางสาธารณสุขกำหนด ควรระบุในเอกสารชี้แจง เพราะเกิดความสับสน”

6) ด้านการตรวจสถานประกอบการ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.29

ผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะให้มีการนัดหมายล่วงหน้า และควรมีการปรับความเข้มงวดในการปรับปรุงสถานประกอบการ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ควรมีการนัดหมายล่วงหน้า โดยผ่านทางโทรศัพท์หรือจดหมายหรือ E – mail Address”

“ช่วยยืดหยุ่นเรื่องการปรับโครงสร้าง เนื่องจากกลุ่มแม่บ้านจะต่อเติมจากอาคารที่มีอยู่เดิม เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มแม่บ้านได้รับ อย.”

7) ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.57

ผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะให้ลดระยะเวลาในการรอใบอนุญาตลง ไม่ควรเกิน 30 วันตัวอย่างคำตอบ

“ควรลดระยะเวลาในการขอใบอนุญาตลง โดยตั้งแต่ยื่นคำขออนุญาตถึงออกใบอนุญาตไม่เกิน 30 วัน”

8) ด้านอื่น ๆ มีผู้ประกอบการด้านอาหารแสดงความคิดเห็น 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.29

โดยผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอแนะในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ การลดความซับซ้อนในการขออนุญาตและอยากให้การขออนุญาตสามารถทำได้ ในอำเภอที่สถานประกอบการนั้น ๆ ตั้งอยู่ เพื่อจะได้ไม่ต้องเดินทางมาติดต่อในเมือง หรือมีการออกหน่วยบริการในเขตอำเภอที่อยู่ไกล

ควรมีการแจ้งข่าวสารให้ผู้ประกอบการด้านอาหารทราบเป็นระยะ และในเรื่องของการให้บริการ ทางผู้ประกอบการด้านอาหารอยากให้เจ้าหน้าที่ปรับปรุงการให้บริการให้มีความสม่ำเสมอ ดังตัวอย่างคำตอบ

“ลดความซับซ้อนของระเบียบการ รวมถึงการขออนุญาตลง”

“ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานเพราะขั้นตอนการทำงานล่าช้า”

“อยากให้การขออนุญาตต่าง ๆ ขึ้นกับทางโรงพยาบาลและสาธารณสุขอำเภอได้ หรือไม่สำหรับผู้ผลิตในชุมชน มีปัญหาในการเดินทาง”

“น่าจะให้เจ้าหน้าที่สาธารณสุขของแต่ละอำเภอมีอำนาจในการตัดสินใจและออกเลขหมาย อย. ได้เลยโดยไม่ต้องไปอื่นที่จังหวัดอีก”

“อยากให้ตั้งสำนักงานสาขาอำเภอฝางเพื่อความสะดวกในการเดินทางไปรับบริการ”

“อยากให้เจ้าหน้าที่มาให้บริการที่อำเภอผู้ประกอบการ”

“เครื่องมือที่จะต้องนำไปตรวจวิเคราะห์ที่ศูนย์วิทย์ฯ ทุกปี ค่าตรวจชุดละ 4,600 บาท สำหรับผู้ประกอบการรายย่อย คิดว่าหนักเกินไป”

“การขอเลขที่สารบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นสมุนไพร ทำไม่ต้องไปขอที่กรุงเทพ เพราะกลุ่มแม่บ้านเดินทางลำบากและไม่รู้จักเส้นทาง”

“เจ้าหน้าที่ตรวจประเมินควรมีมาตรฐานการตรวจเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมไปถึงแต่ละจังหวัดและประเทศ”

“น่าจะมี LOGO เครื่องหมายรับรอง GMP”

“ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านวิทยาศาสตร์การอาหารเป็นผู้ตรวจประเมินโรงงานด้วย เพราะปัจจุบันมีแต่เภสัชกรที่มาตรวจโรงงาน”

“อยากให้กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการส่งผลิตภัณฑ์เพื่อตรวจวิเคราะห์แต่ละตัวผลิตภัณฑ์”

“ควรมีเอกสารแนะนำและบอกข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ”