

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร ต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อ และได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 ถึง 31 พฤษภาคม 2548 จำนวน 201 ราย ใช้เวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน พฤษภาคม ถึงเดือน มิถุนายน และได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ที่นำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลมีจำนวน 159 ฉบับ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถาม ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นโดยพิจารณาจากกรอบงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ร่วมกับแนวคิดการให้บริการลูกค้าของ คอทเลอร์ ฟิลิป และทฤษฎีความพึงพอใจของ อดีย์ และ แอนเดอร์เซน แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร และ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ซึ่งมีการนำเครื่องมือไปทดสอบกับผู้ประกอบการด้านอาหารที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 ถึง 31 พฤษภาคม 2548 จำนวน 30 คน ได้ค่าความเที่ยงตรงตามโครงสร้างของแต่ละด้านอยู่ระหว่าง .63 ถึง .94 และได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของ แต่ละด้านอยู่ระหว่าง .83 ถึง .93 ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ ข้อมูลที่ได้ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำหรับคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไป ส่วนความพึงพอใจนำมาหาค่าร้อยละ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจในภาพรวม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และหาตัวแปรอิสระ ที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในภาพรวม โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) ผลของการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 64.2 มีอายุเฉลี่ย 42.49 ปี โดยมีอายุอยู่ในช่วง 35 ถึง 44 ปีมากที่สุด ร้อยละ 30.2 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 40.3 ส่วนใหญ่เป็นเจ้าของสถานประกอบการร้อยละ 65.4 สถานที่ตั้งของสถานประกอบการอยู่ในเขตอำเภอเมืองร้อยละ 36.5 และเป็นสถานที่ผลิตอาหารไม่เข้าข่ายโรงงาน ร้อยละ 74.8 โดยอาหารที่ผลิตส่วนใหญ่เป็นอาหารอาหารที่ต้องมีฉลากร้อยละ 52.2 ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในสถานประกอบการอยู่ 1 ถึง 10 คน ร้อยละ 76.1 ผู้ประกอบการที่มาติดต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด เป็นผู้ประกอบการรายเดิมร้อยละ 51.6 และเป็นผู้ประกอบการรายใหม่ร้อยละ 48.4 จำนวนครั้ง que ไปติดต่อมากที่สุดคือ 1 ถึง 5 ครั้ง ร้อยละ 79.2 ผู้ประกอบการด้านอาหารส่วนใหญ่จะใช้เวลารอใบอนุญาตอยู่ในช่วง 1 ถึง 30 วัน ร้อยละ 59.1

ร้อยละของความพึงพอใจในภาพรวมและแยกตามรายด้าน

ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อและได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร มีความพึงพอใจในภาพรวม ร้อยละ 75.80 และความพึงพอใจแยกตามรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวก ด้านสถานที่ ด้านอธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร ด้านการพิจารณาฉลาก ด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ และด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ร้อยละ 76.10 78.26 79.43 77.31 78.24 81.28 และ 74.09 ตามลำดับ

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจในภาพรวม

ความพึงพอใจด้านความสะดวกด้านสถานที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .202 ส่วนความพึงพอใจด้านอธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร ด้านการพิจารณาฉลาก ด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ และด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .392 .380 .419 .477 .351 และ .420 ตามลำดับ

ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในภาพรวม

ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในภาพรวม ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 2 ตัวแปรคือ การพิจารณาตลาด และการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต โดยตัวแปรทั้งสองนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมได้ร้อยละ 27.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหารต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยอภิปรายผลทั้งความพึงพอใจในภาพรวม และรายด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ในภาพรวมร้อยละ 75.80 (ตารางที่ 4.7) ตรงกับสมมติฐานของการศึกษาที่เป็นเช่นนี้ อาจมีผลเนื่องมาจาก มีการปฏิรูประบบราชการนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545 เป็นต้นมา โดยสาระสำคัญของการปฏิรูประหารการกำหนดให้มีการปรับรูปแบบและวิธีการบริหารงานใหม่ มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจนเน้นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการเป็นอันดับแรก (<http://www.opdc.go.th/thai/faq/FAQ.pdf>) ส่งผลให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชน

ประกอบกับในปี พ.ศ. 2546 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการ “พัฒนาผู้นำการบริหารงานการเปลี่ยนแปลง” ซึ่งจะต้องมีการประเมินผล ในมิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มิติคุณภาพด้านการให้บริการ และมิติด้านพัฒนาองค์กร (เอกสารประกอบการฝึกอบรม หลักสูตรการประเมินผลสัมฤทธิ์ ตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการ สถาบันพัฒนาศาสตร์ เล่มที่ 1 หน้า 5) จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพบริการ ส่งผลให้ผู้ประกอบการด้านอาหารได้รับบริการที่ดี มีคุณภาพตรงตามความคาดหวัง ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับแนวคิดความพึงพอใจของ อดีย์ และ แอนเดอร์เซน (อ้างใน พงนิ ปิติชัยชาญ 2545) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นในทางที่ดีของผู้รับบริการ ที่เกิดจากประสบการณ์ที่เข้าไปใช้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการหรือบรรเทาในสิ่งที่เขาคาดหวัง และตรงกับแนวคิดของคอตเลอร์ ฟิลิป (Kotler Philip, 2000 : 47) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ระดับ

ความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของข้อเสนอหรือผลิตภัณฑ์ ตามที่เห็นหรือเข้าใจ กับความคาดหวังของบุคคล โดยผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจในงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะอาดด้านสถานที่ ด้านอรรถาธิบายและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ด้านการติดต่อกองด้านเอกสาร ด้านการพิจารณาผล และด้านการตรวจสถานประกอบการ เกินร้อยละ 75 และมีเพียงด้านเดียวที่มีความพึงพอใจต่ำกว่าร้อยละ 75 คือด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ประกอบกับกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้กำหนดตัวชี้วัดการทำงานตามเกณฑ์การประเมินผลของกลุ่มงาน ซึ่งระบุเป้าหมายให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ระดับร้อยละ 75 (เอกสารประกอบการจัดทำแผนงานโครงการ งานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ 2547 : 12) จึงอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงการให้บริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาครั้งนี้คล้ายกับการศึกษาของกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหารสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะสาธารณสุขศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล (มปป.) ที่ศึกษา ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค และเภสัชสาธารณสุขของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ที่พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมเฉลี่ยร้อยละ 73 จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหารต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด โดยแยกตามรายด้านได้ดังนี้

ด้านความสะอาดด้านสถานที่

ผลการศึกษา พบว่าผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจร้อยละ 76.10 (ตารางที่ 4.7) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ พบว่าผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในการได้รับความสะอาดสบายเมื่อไปติดต่อกองอนุญาต ที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 79.37 (ข้อ 4) รองลงมาคือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 79.11 (ข้อ 2) และประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการภายในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ร้อยละ 70.57 (ข้อ 3) อาจเนื่องมาจาก ปัจจุบันกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการปรับโครงสร้างการทำงาน และแบ่งงานภายในกลุ่มงาน ส่งผลให้มีการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ และแยกออกเป็นสัดส่วน รวมทั้งการปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามภายในกลุ่มงานยังมีที่นั่งรอรับบริการไม่เพียงพอ เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องสถานที่ ทำให้ผู้ประกอบการต้องยืนรอ หากว่ามีผู้มารับบริการจำนวนมาก จึงทำให้ผู้มารับบริการเกิดความไม่พอใจ ซึ่งตรงกับแนวคิดที่กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่กล่าวว่าลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของ

การบริการที่เกี่ยวกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในการจัดแบ่งพื้นที่ที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช, เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ หน่วยที่ 8-15, 2542 : 22) และสอดคล้องกับการศึกษาของ วรณศิริ เพ็ญสิทธิ์ (2546) ที่กล่าวว่าการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้สวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ เหมาะแก่การใช้งาน การมีสถานที่พักรอสำหรับผู้ใช้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจของที่นั่งรอส่งผลให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับสูงมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ อดิย์ และ แอนเดอร์เซน (อ้างใน พงนิ ปิติชัยชาญ 2545) ที่กล่าวว่า ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของความพึงพอใจ

ด้านอรรถยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่าผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจร้อยละ 78.26 (ตารางที่ 4.7) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ พบว่าผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็น การต้อนรับของเจ้าหน้าที่ร้อยละ 80.25 (ข้อ 5) รองลงมาคือ การเอาใจใส่ในการให้บริการร้อยละ 79.37 (ข้อ 10) และประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การแสดงออกทางใบหน้าของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ร้อยละ 76.4 แต่อย่างไรก็ตามทุกประเด็นมีระดับความพึงพอใจเกินร้อยละ 75 เมื่อพิจารณาจากจำนวนครั้งในการมาติดต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ก่อนออกสู่ตลาด พบว่าอยู่ในช่วง 1 ถึง 5 ครั้ง ร้อยละ 79.2 (ตารางที่ 4.5) การที่มาติดต่อไม่มากครั้ง อาจทำให้กลุ่มตัวอย่างเกิดความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อระบบบริการ และผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อเป็นผู้ประกอบการรายเดิม ร้อยละ 51.6 (ตารางที่ 4.5) ซึ่งการที่ผู้ประกอบการด้านอาหารเคยมาติดต่อและขออนุญาต อาจทำให้มีประสบการณ์ และเกิดความคุ้นเคยกับระบบบริการ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบบริการ นอกจากนี้กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยจัดให้มีการต้อนรับผู้ที่มาติดต่อด้วยอรรถยาศัยไมตรีที่ดี มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคนเป็นต้น ซึ่งการให้การต้อนรับด้วยความเป็นกันเองนี้ ตรงกับแนวคิดของ อดิย์ และ แอนเดอร์เซน (อ้างใน พงนิ ปิติชัยชาญ 2545) ที่กล่าวว่า ความเป็นกันเองของผู้ให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้ปวย ต้องการและจะส่งผลต่อความพึงพอใจ และจากการศึกษาของ ลลิตา กระจ่างโพธิ์ (2546) ที่ศึกษาความพึงพอใจในบริการสุขภาพของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ของโรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมา พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านอรรถยาศัยความสนใจอยู่ในระดับมาก เนื่องจากโรงพยาบาลได้มีการปรับการดำเนินงานในส่วนของงานบริการด้านหน้า เช่น การต้อนรับ การพุดจา ความกระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความเป็นกันเองกับผู้ให้บริการ เป็นต้น ซึ่งผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นบุคคล

ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ เนื่องจากผู้ให้บริการ หรือผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนอง บริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช “จิตวิทยาการบริการ” หน่วยที่ 1-7. 2542)

ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจร้อยละ 79.43 (ตารางที่ 4.7) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ พบว่าผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การชี้แจงขั้นตอนการขออนุญาต ร้อยละ 80.88 (ข้อ 12) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 77.23 (ข้อ 14) เนื่องจากมีการปรับปรุงงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ซึ่งกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ต้องชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อขอคำปรึกษาตั้งแต่ครั้งแรก เพื่ออำนวยความสะดวกและชี้แนะกระบวนการต่าง ๆ ในการดำเนินการขออนุญาตผลิตอาหาร จึงทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจในระดับสูง สอดคล้องกับการศึกษาของ กิจวิธีรัตน์แก้ว (2544) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสันทราย พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดี

ด้านการติดต่อกานด้านเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจร้อยละ 77.31 (ตารางที่ 4.7) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่างๆ พบว่า ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น การได้รับคำแนะนำการกรอกเอกสารเมื่อขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 80.37 (ข้อ 20) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การแสดง “ตัวอย่าง” การกรอกใบคำขออนุญาต ร้อยละ 72.83 (ข้อ 23) ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากการปรับปรุงงานในด้านเอกสาร ที่เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ชี้แนะเกี่ยวกับการเตรียมหลักฐานต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการขออนุญาต แบบฟอร์มที่ใช้ในการขออนุญาต ตลอดจนการชี้แนะให้กับผู้ประกอบการเมื่อเกิดข้อสงสัย หรือมีปัญหา

แต่การดำเนินงานที่ผ่านมายังไม่มีการแสดง “ตัวอย่าง” การกรอกคำขออนุญาตไว้ให้ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อที่สำนักงาน ทำให้ความพึงพอใจในประเด็นนี้อยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 75 สอดคล้องกับการศึกษาของสมาคมพัฒนาประชากรและชุมชน (2546) ที่ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ที่ไปติดต่อกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ไปติดต่อมีความพึงพอใจต่อความเอาใจใส่ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับพอใจ โดยประเด็นที่ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คือ ความชัดเจนในการให้ข้อมูล และการตอบคำถามของผู้ประกอบการ

ด้านการพิจารณาผลาก

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจร้อยละ 78.24 (ตารางที่ 7) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ พบว่าผู้ประกอบการด้านอาหาร มีความพึงพอใจมากที่สุด ในประเด็นการได้รับคำอธิบายเกี่ยวกับการทำผลากเมื่อเกิดข้อสงสัย ร้อยละ 80.25 (ข้อ27) รองลงมาคือ การได้รับคำแนะนำเรื่องการทำผลากอาหารของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 79.62 (ข้อ28) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การได้รับ “รายการแสดงผลากอาหาร” เพื่อใช้ประกอบการทำผลากอาหาร ร้อยละ 76.60 (ข้อ23)

เมื่อพิจารณาจากการให้บริการเรื่องการให้คำแนะนำเรื่องผลากแก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร พบว่าส่วนใหญ่ผู้ประกอบการด้านอาหารมักจะมีปัญหาในการทำผลากที่ไม่ถูกต้อง เนื่องจากข้อกำหนดของผลากอาหารประเภทต่าง ๆ จะแตกต่างกัน ทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารเกิดความสับสน แต่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้ให้คำแนะนำ และชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการด้านอาหารเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารได้รับความพึงพอใจจากการให้บริการของเจ้าหน้าที่

แต่ด้วยข้อจำกัดของการแสดงผลากที่สำคัญคือ การแสดงผลากอาหารประเภทต่าง ๆ จะต้องเป็นไปตามประกาศกระทรวง บางครั้งอาจมีรายการที่ต้องแสดงบนผลากตามข้อกำหนดต่าง ๆ หลายรายการ ทั้ง ๆ ที่ผลากอาหารหรือบรรจุภัณฑ์มีขนาดเล็ก ทำให้ไม่สามารถแสดงรายละเอียดต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ประกอบกับที่ผ่านมายังไม่มีกรให้รายละเอียดเกี่ยวกับ “รายการแสดงผลากอาหาร” แก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร จึงทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจในประเด็นนี้น้อยกว่าประเด็นอื่น ๆ

ด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจร้อยละ 81.28 (ตารางที่ 4.7) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ พบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจที่สุดในประเด็นความเข้มงวดของเจ้าหน้าที่ที่ตรวจสอบสถานประกอบการร้อยละ 84.91 (ข้อ33) รองลงมาคือ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการพัฒนาและปรับปรุงสถานประกอบการให้ได้มาตรฐาน ร้อยละ 84.65 (ข้อ34) และประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การแจ้งล่วงหน้าเพื่อเลื่อนนัดการตรวจสอบสถานประกอบการ ร้อยละ 75.85 (ข้อ30) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

การออกตรวจสถานประกอบการของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่สามารถออกตรวจได้ตามที่นัดหมายไว้กับผู้ประกอบการด้านอาหาร และระบบการแจ้งเตือนนัดยังไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้ออกตรวจตามที่นัดไว้ หรือไม่ได้โทรศัพท์แจ้งล่วงหน้าเพื่อ ทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารไม่พึงพอใจเท่าที่ควร

เมื่อพิจารณาในประเด็นความเข้มงวดในการตรวจสถานประกอบการ และการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ที่ออกตรวจ ในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาสถานประกอบการด้านอาหารพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากร้อยละ 84.91 และ 84.65 ตามลำดับ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ที่ออกตรวจมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และยึดข้อบังคับตามหลักเกณฑ์การผลิตที่ดี (GMP) หากพบว่าสถานประกอบการมีข้อบกพร่องก็จะให้คำแนะนำ และเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา ทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารเกิดความพึงพอใจ

ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจร้อยละ 81.28 (ตารางที่ 7) เมื่อพิจารณาจากประเด็นต่าง ๆ พบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็นการแจ้งผลการพิจารณาใบอนุญาต ร้อยละ 74.84 (ข้อ36) ส่วนประเด็นระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต มีความพึงพอใจน้อยที่สุดเท่ากัน คือร้อยละ 73.71 (ข้อ35 และข้อ37) ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากการที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดได้ดำเนินการแจ้งผลการขออนุญาต โดยการโทรศัพท์ติดต่อกับผู้ประกอบการด้านอาหารและนัดวันที่มารับใบอนุญาต ทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารได้รับความพึงพอใจในการบริการ

แต่ในประเด็นระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจในระดับต่ำกว่าร้อยละ 75 เนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบการด้านอาหารต้องรอปรับปรุงสถานประกอบการให้เรียบร้อยกรณีที่มีปัญหา ทำให้การออกใบอนุญาตล่าช้า ซึ่งถ้าหากว่าสถานประกอบการบางแห่งต้องปรับปรุงแก้ไขนาน ทำให้ต้องรอใบอนุญาตนานไปด้วย

ในด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต เนื่องจากอาหารบางประเภทต้องเสียค่าธรรมเนียมใบอนุญาตในราคาที่สูง ทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารรู้สึกไม่พึงพอใจ ประกอบกับต้องนำอาหารที่ขออนุญาตผลิตส่งตรวจวิเคราะห์ที่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งค่าธรรมเนียมมีราคาสูง ทำให้ผู้ประกอบการด้านอาหารมีความพึงพอใจในระดับร้อยละ 73.71 สอดคล้องกับการศึกษาของกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (มปป.) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เคยไปติดต่อกับ

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั่วประเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็นระยะเวลารอคอยและการแจ้งผลการพิจารณา ร้อยละ 50 – 59

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร ต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหาร ก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน เกินร้อยละ 75 มีเพียงด้านเดียวที่ต่ำกว่าร้อยละ 75 คือ ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต แต่เมื่อพิจารณารายข้อ และจากข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการด้านอาหาร ผู้ศึกษาพบว่า มีประเด็นที่ควรปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มารับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านความสะดวกด้านสถานที่ ควรปรับปรุงสถานที่ให้ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อ ให้ได้รับความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น มีการจัดแต่งสำนักงานให้มีความทันสมัย สวยงาม มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ และควรจัดสถานที่จอดรถไว้บริการสำหรับผู้ประกอบการด้านอาหาร ที่มาติดต่อให้มากขึ้น
2. ในเรื่องอธยาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ควรพัฒนา ปรับปรุงทักษะ และความสามารถในการต้อนรับของเจ้าหน้าที่ โดยสร้างเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการ (service mind) พร้อมทั้งช่วยเหลือ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีท่าทางที่เป็นมิตรกับผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อ กระตือรือร้นในการให้บริการ และมีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาติดต่อได้
3. การให้คำปรึกษาอนุญาต ควรจัดทำคู่มือและคำแนะนำเรื่องการขออนุญาตผลิตอาหาร เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านอาหารเข้าใจในระเบียบขั้นตอน ตลอดจนมีแผนผังและแผ่นป้ายแสดงรายละเอียดการทำงานของเจ้าหน้าที่ และข้อมูลคำแนะนำที่จำเป็นเกี่ยวกับการขออนุญาตผลิตอาหาร ด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ ควรมีการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยการให้ข้อมูลที่ตรงกันแก่ผู้ประกอบการด้านอาหารที่มารับบริการ ตลอดจนมีการส่งต่องานอย่างเป็นระบบ
4. การติดต่อกันด้านเอกสาร ควรมีการแสดง “ตัวอย่าง” การกรอกใบคำขออนุญาตผลิตอาหาร เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านอาหารเข้าใจมากยิ่งขึ้น ตลอดจนชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ
5. การพิจารณาผลาก ควรมีตัวอย่าง หรือคู่มือการทำผลากอาหาร แสดงให้ผู้ประกอบการด้านอาหาร เนื่องจากอาหารมีหลายประเภท และมีข้อกำหนดที่แตกต่างกันออกไป

6. การตรวจสถานประกอบการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถออกตรวจได้ตามวันที่นัดหมาย ควรมีการประสานงานกับผู้ประกอบการด้านอาหารในการเลื่อนนัด และผู้ประกอบการด้านอาหารเสนอให้มีเจ้าหน้าที่ด้านวิทยาศาสตร์การอาหารร่วมออกตรวจด้วย

7. การส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ควรมีการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อความรวดเร็วในการส่งมอบใบอนุญาต หากว่าความล่าช้าหรือปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นผลมาจากผู้ประกอบการด้านอาหารที่มาติดต่อ เช่น ความไม่เข้าใจในระบบการพิจารณาออกใบอนุญาต หรือเกิดจากการประสานกับทางสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาโดยตรง หรือความล่าช้าจากการผลการตรวจวิเคราะห์อาหารจากศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ ซึ่งส่งผลให้การออกใบอนุญาตล่าช้า รวมถึงข้อกำหนดสำหรับอาหารต่าง ๆ ที่ต้องส่งตรวจวิเคราะห์ซึ่งมีค่าใช้จ่ายสูง ทางเจ้าหน้าที่ควรชี้แจงเหตุผลให้กับผู้ประกอบการด้านอาหารเพื่อลดข้อข้องใจ และเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการพิจารณาออกใบอนุญาตด้านอาหาร

8. ควรมีการจัดอบรมวิธีการผลิตอาหารที่ดี เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านวิชาการแก่ผู้ประกอบการด้านอาหารและพนักงานในสถานประกอบการ

9. ควรมีการจัดหน่วยบริการ งานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ในอำเภอที่อยู่ไกล หรือควรประสานงานกับเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอที่รับผิดชอบ เพื่อลดภาระของผู้ประกอบการด้านอาหารในการเดินทางมาติดต่อที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค

10. ควรมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การมาติดต่อ และขออนุญาตผลิตอาหารทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หนังสือพิมพ์ ป้ายโฆษณา หรือ website เผยแพร่ข้อมูล

11. จัดให้มีเบอร์โทรศัพท์สายด่วนของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านอาหาร สามารถโทรศัพท์หรือโทรสารเข้ามาสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือตอบข้อซักถามของขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อลดภาระในการเดินทางและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้ประกอบการด้านอาหาร ในการนี้อาจติดต่อผู้ให้บริการโทรศัพท์รายใหญ่ ที่สามารถจัดเลขหมาย 3 หลัก หรือ 4 หลัก ให้ทดแทนเลขหมาย 9 หลักที่ใช้ในปัจจุบัน

12. จัดทำ Online Service ให้บริการการขอใบอนุญาตด้านอาหาร ผ่านทาง Internet เพื่อลดค่าใช้จ่ายและลดเวลาและขั้นตอนการทำงานลง โดยการส่งเอกสารตัวจริงมาภายหลัง เพื่อให้ไม่ขัดกับระเบียบราชการ รวมทั้งมีอีเมลล์แอดเดรสกลางสำหรับให้ผู้ประกอบการด้านอาหารถามข้อมูลต่าง ๆ ได้

13. ควรมีการนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นข้อมูลในการวางแผนการให้บริการ เพื่อให้ผู้ประกอบการด้านอาหารเกิดความพึงพอใจในบริการมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน และจะนำไปสู่การปรับปรุงระบบบริการของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจ โดยเก็บข้อมูลทันที ณ วันที่ผู้ประกอบการด้านอาหารได้รับใบอนุญาต เพื่อจะได้ข้อมูลความพึงพอใจที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เนื่องจากไม่เว้นช่วงเวลาที่ศึกษานานเกินไป หรืออาจเปิดรับความคิดเห็นด้วยช่องทางอื่น ๆ เช่น กล้องรับความคิดเห็น ณ จุดบริการ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร ช่วงก่อนที่จะขอรับใบอนุญาตด้านอาหาร เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังก่อนได้รับการบริการ และหลังได้รับการบริการว่ามีผลแตกต่างกันอย่างไร ระดับใด และส่งผลอย่างไรต่อความพึงพอใจ เนื่องจากดังที่กล่าวไว้แล้วว่าความพึงพอใจ เป็นผลของความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังไว้และสิ่งที่เกิดขึ้นจริง

3. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหารซ้ำเป็นระยะ ๆ เพื่อประเมินผลการพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการทำสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลแนวลึกที่ชัดเจน

5. นอกจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร ในฐานะที่เป็นผู้รับบริการแล้ว ยังสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บริหารหน่วยงานและงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารหลังออกสู่ตลาด หรือแม้แต่หน่วยงานราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือมีผลกระทบด้วยว่า มีข้อเสนอแนะหรือมองเห็นประเด็นที่ควรพัฒนาใดบ้าง เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ในเชิงลึกต่อไป

6. ควรมีการศึกษาค่าเฉลี่ยของเวลา ในแต่ละขั้นตอนของการให้บริการงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด เพื่อทำให้ทราบว่ามีขั้นตอนใดล่าช้า ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา

7. ควรมีการศึกษาภาระงานต่าง ๆ ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อเปรียบเทียบปริมาณงานที่แต่ละคนรับผิดชอบ อันจะเป็นแนวทางในการวัดมูลค่าของงานและกำหนดขอบเขตการรับผิดชอบงานที่เหมาะสมต่อไป