

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร และศึกษาถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการด้านอาหาร ต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจง จากผู้ประกอบการด้านอาหาร ที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2547 ถึง 31 พฤษภาคม 2548 จำนวน 159 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม ร้อยละ 75.80 สำหรับรายด้านที่มีความพึงพอใจเกินร้อยละ 75 ได้แก่ ด้านความสะอาดด้านสถานที่ ด้านธรรมาภิบาลและความสนใจของเจ้าหน้าที่ ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร ด้านการพิจารณาตลาด และด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ (ร้อยละ 76.10 78.26 79.43 77.31 78.24 และ 81.28 ตามลำดับ) ส่วนด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ ร้อยละ 74.09

จากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า ความพึงพอใจรายด้านที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 คือ ด้านการพิจารณาฉลาก และด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต โดยความพึงพอใจทั้ง 2 ด้าน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรผันของความพึงพอใจในภาพรวมได้ร้อยละ 27.5

ด้านข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้ประกอบการด้านอาหารได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ทั้ง 7 ประเด็นที่ศึกษา นอกจากนี้ยังพบประเด็นอื่น ๆ ได้แก่ อาหารบางชนิดต้องไปติดต่อเพื่อขออนุญาตที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายสูง การประสานงานระหว่างสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่ดีเท่าที่ควร กระบวนการขออนุญาตเพื่อผลิตอาหารมีความยุ่งยากและซับซ้อน และการติดต่อที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคไม่ค่อยสะดวก เช่นการติดต่อทางโทรศัพท์

ผู้ประกอบการด้านอาหารได้ให้ข้อเสนอแนะด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ อาหารทุกชนิดควรขออนุญาตได้โดยตรงที่จังหวัดเชียงใหม่ การตรวจสถานที่ ควรมีเจ้าหน้าที่ด้านวิทยาศาสตร์อาหารร่วมออกตรวจกับเภสัชกร และควรมีการเผยแพร่ข้อมูลและจัดการอบรมแก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร เกี่ยวกับการขออนุญาตผลิตอาหารและการผลิตอาหารที่ดี

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานกระบวนการให้บริการ และการพัฒนาระบบงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ต่อไป

## **Abstract**

**176410**

The objectives of this study were to analyze the satisfaction of food producers with pre-marketing control of the consumer protection division, Chiang Mai Provincial Health Office and to study the problems and suggestions from food producers. The specified 159 purposive samplings analyzed in this study were from the food producers who received Food Producing Licenses during a period from the 1<sup>st</sup> of April 2004 until the 31<sup>st</sup> of May 2005. A questionnaire developed and prepared by the researcher was used as a research instrument in this study. Data were analyzed using statistical tools including descriptive statistic, correlation analysis and stepwise multiple regression analysis.

The results revealed that the over all satisfaction level of the sample population, the food producers, on pre-marketing control of the consumer protection division, Chiang Mai Provincial Health Office is 75.80 percent. Satisfaction levels of 7 dimensions were considered and 6 of these levels were above 75 %. Service location convenience, officer courtesy/friendliness, documentation, consulting, label examination and location inspection had levels of 76.10%, 78.26%, 79.43%, 77.31%, 78.24% and 81.28% respectively. A 7<sup>th</sup> dimension, license delivery and fee was below 75% at 74.09%.

Stepwise multiple regression analysis showed that some specific satisfaction dimensions that affect over all satisfaction were at a significant level of 0.05. These two dimensions, satisfaction of label examination and license delivery and fee, can be used to explain 27.5 % of variance in over all satisfaction.

In addition to the 7 dimensions investigated in the study there were four problems mentioned by the study participants. First, some foods produced in Chiang Mai need to be tested , licensed and have all paperwork completed in Bangkok. Secondly, the Bangkok office is required to coordinate with the Chiang Mai office, but it is felt that this coordination is poor. Third, food producers feel that there are too many steps involved in licensing process which introduces too much complexity. Fourth, the food producers often have difficulty contacting the pre-marketing control officer.(i.e. no one will answer phone calls.)

To alleviate problems encountered in the food licensing process, the study participants had four primary suggestions. The first suggestion is to establish a food licensing office in Chiang Mai. Second, is to organize a combined production site visit from a pharmacist and food scientist. A third suggestion is for food producers to have better access to new and current information about the food production and licensing process. Finally, food producers expressed that they would like to have seminars organized where the food licensing officials can further educate them about the licensing process and expectations.

The results of this study could be used as basic information to improve and develop the process and administration of pre-marketing control of the Consumer Protection Division, Chiang Mai Provincial Health Office.