

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

#### รูปแบบการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (descriptive study) โดยทำการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร ต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาดของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเอง โดยมีระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึง สิงหาคม พ.ศ.2548

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้ประกอบการด้านอาหารในจังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 788 ราย

กลุ่มตัวอย่างมีการคัดเลือกแบบเจาะจง (purposive sample) โดยคัดเลือกเฉพาะผู้ประกอบการด้านอาหาร ที่ไปติดต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด และได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2547 – 31 พฤษภาคม 2548 เนื่องจากการตอบสนองต่อระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับสภาพทางอารมณ์ หากศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับบริการมานานมากแล้วอาจได้ข้อมูลไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ดังนั้นการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจึงเลือกเฉพาะผู้ประกอบการด้านอาหาร ที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ในช่วงเวลา 1 ปีย้อนหลัง โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งหมด 201 ราย

#### เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ให้บริการงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และผู้ประกอบการด้านอาหารที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร โดยเนื้อหาในแบบสอบถามประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งของผู้ประกอบการในการมาติดต่อ ประเภทของสถานประกอบการด้านอาหาร การไปติดต่อเพื่อขอเพิ่มผลิตภัณฑ์ ประเภทของอาหารที่ไปติดต่อเพื่อขออนุญาต รายการอาหารที่ผลิตที่ตั้งของสถานประกอบการด้านอาหาร จำนวนพนักงาน จำนวนครั้งในการไปติดต่อ และระยะเวลาในการรอรับใบอนุญาต โดยข้อคำถามเป็นแบบมีตัวเลือกให้ตอบ และเติมคำตอบในช่องว่าง

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการด้านอาหาร จำนวน 38 ข้อ เป็นแบบมาตราส่วน จำแนกเป็น 7 ด้าน (37 ข้อ) และความพึงพอใจในภาพรวม (1 ข้อ) ดังนี้

1. ด้านความสะอาดด้านสถานที่ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านอรรถประโยชน์และความสนใจของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านการให้คำปรึกษาอนุญาต ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านการติดต่องานด้านเอกสาร ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 8 ข้อ
5. ด้านการพิจารณาผลาก ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ
6. ด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ
7. ด้านการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 3 ข้อ
8. ความพึงพอใจในภาพรวม ประกอบด้วยข้อคำถาม จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 นี้มีการวัดใน 2 ลักษณะ คือ

1. ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตั้งแต่ข้อ 1-37 มี 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

2. ชนิดมาตราส่วนความพึงพอใจในภาพรวม (scale score) ในข้อ 38 เป็นการให้คะแนนความพึงพอใจต่องานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ซึ่งมีคะแนนในช่วง 1-10 คะแนน

**ส่วนที่ 3** ข้อคิดเห็นอื่นๆ เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลข้อคิดเห็นอื่นๆ เช่น ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเป็นต้น จำนวน 4 ข้อ

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิเคราะห์กรอบในการศึกษาที่ได้รับจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ และประสานกับผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนดเป้าหมายและขอบเขตในการศึกษา
2. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ให้บริการงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด และผู้ประกอบการอาหารที่ได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร เพื่อทราบถึงรายละเอียดของงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด
3. ศึกษา วิเคราะห์ ทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลที่ครอบคลุมเป้าหมายในการศึกษา
4. สร้างแนวคำถามจากรายละเอียดของงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด ข้อมูลจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา การใช้สำนวนภาษา ตลอดจนพิจารณาความเหมาะสมทั่วไปของแบบสอบถามเพื่อปรับปรุงแก้ไข

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา จำนวน 30 ราย แล้วนำมาคำนวณหาค่า ความตรงตามโครงสร้าง (construct validity) ได้ค่า factor loading อยู่ระหว่าง .626 และ .937 คำนวณค่าความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานควบคุมผลิตภัณฑ์อาหารก่อนออกสู่ตลาด เพื่อขอรายชื่อ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ ของผู้ประกอบการด้านอาหารที่ได้ใบอนุญาตด้านอาหาร ในระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2547 – 31 พฤษภาคม 2548
2. ส่งแบบสอบถามจำนวน 201 ฉบับ พร้อมกับหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษา และระบุวันที่ในการตอบกลับแบบสอบถาม โดยมีระยะเวลาในการรอแบบสอบถามที่ส่งกลับคืน จำนวน 45 วัน

3. ติดตามแบบสอบถามที่ตอบกลับ พร้อมทั้งโทรศัพท์ติดต่อผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้ตอบแบบสอบถามกลับคืน

4. แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 169 ฉบับ หรือร้อยละ 84.08 นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม พบว่ามีเพียง 159 ฉบับที่ข้อมูลส่วนที่ 2 ครบถ้วนสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความพึงพอใจได้ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 79.10

### การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่าสถิติดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
2. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนำมาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ระหว่างความพึงพอใจด้านต่างๆ ได้แก่ ความสะดวกด้านสถานที่ อธิษาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ การให้คำปรึกษาอนุญาต การติดต่องานด้านเอกสาร การพิจารณาผลาก การตรวจสอบสถานประกอบการและการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตกับความพึงพอใจในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง

4. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อหาตัวแปรอิสระที่สามารถร่วมกันอธิบายความพึงพอใจในภาพรวม โดยตัวแปรต้น คือความสะดวกด้านสถานที่ อธิษาศัยและความสนใจของเจ้าหน้าที่ การให้คำปรึกษาอนุญาต การติดต่องานด้านเอกสาร การพิจารณาผลาก การตรวจสอบสถานประกอบการ และการส่งมอบใบอนุญาตและค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

5. ข้อมูลในส่วนคำถามปลายเปิด นำไปจัดกลุ่มเนื้อหา