

ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ

สารนิพนธ์
ของ
นางนัทธี เพ็งพุ่ม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๒47.๙๕
น413ป
ร.๓

ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ

22 ก.ย. 2547

บทคัดย่อ
ของ
นางนัทธี เพ็งพุ่ม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2547

๒ 25/๘๖๙ ร.๓

นัทธี เพ็งพุ่ม. (2547). ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ
สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร
ของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการในด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก
และด้านระเบียบปฏิบัติ โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการ
ใช้บริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวสังกัด
กระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง มีสำนักงานตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการและใช้บริการ
ศูนย์อาหาร จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า
แบบลิเคอร์ท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติการทดสอบค่าที (t- test) และความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

1. บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2. บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**PROBLEMS OF CANTEEN'S SERVICES UTILIZATION OF MINISTRY
OF EDUCATION PERSONEL**

**AN ABTRACT
BY
MRS. NUTTHEE PENG PUM**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Bussiness Education
at Srinakharinwirot University
May 2004**

Nuttee Peangpum. (2004) *Problems of Canteen's Services utilization of Ministry of Education Personel*. Master Thesis, M.Ed. Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst. Prof Roenglak Rojanabhan.

The purposes of this research were to study and compare the problems of canteen's service utilization of Ministry of Education's personel in 4 aspects ; Sanitation, Food Quality, Facilitating and Regulations; classified by Sex, Age, Working status and Frequency of visits.

Four hundred of Government officers, employees and interim employees who had been working in the Ministry of Education area and utilizing the canteen services were used as samples. Likert Scale Questionnaire was used as a tool for collecting data. The data were statistically analyzed in terms of percentage, means, standard deviation, t-test and One Way Analysis of Variance.

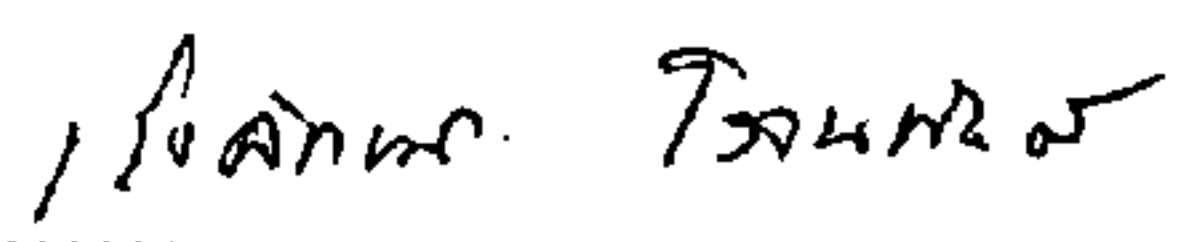
The research revealed that :

1. Ministry of Education's personel had the canteen service using problems at the moderate level in overall aspects. When analyzed in each aspect, there is the high level of problems in the aspect of sanitation while the other aspects had some problems at the moderate level.

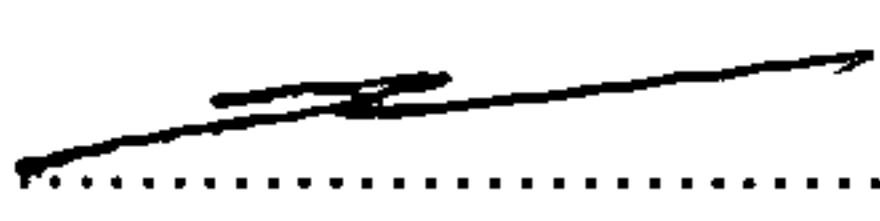
- 2.The personel with different sex, ages, working status and frequency of visits had problems with non-statistical significant difference in both overall and each aspect.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรและคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

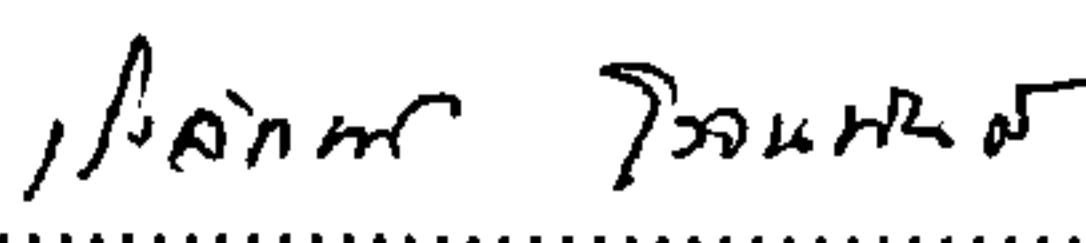
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(อาจารย์ สิทฐากร ชุทรัพย์)

คณะกรรมการสอบ


..... ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ชุศรี วงศ์รัตน์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ สิทฐากร ชุทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 18 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความเมตตาให้คำปรึกษาแนะนำพร้อมข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากผู้ช่วยศาสตราจารย์เรืองลักษณะ โรจนพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชูศรี วงศ์รัตนะ และอาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาร่วมเป็นกรรมการสอบ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ท่านที่ปรึกษาอภิปาติ จีระวุฒิ อาจารย์บุญสม พิมพ์หนู อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านที่ได้กรุณาให้การอบรมสั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทความรู้ ประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งได้ให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณณรงค์ เฟื่องพุ่ม คุณเพียรผจง คู่หมั้นและเพื่อน ๆ วิชาเอก ศึกษาศาสตร์ และบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการทุกคนที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ท้ายนี้ ขอน้อมรำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา ครู อาจารย์ และพี่ ๆ ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จและเป็นกำลังใจอย่างดียิ่ง

นัทธี เฟื่องพุ่ม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
กรอบแนวความคิด.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
การจัดสวัสดิการ.....	7
ความหมายของสวัสดิการ.....	7
หลักการจัดสวัสดิการ.....	7
วัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการ.....	9
ประเภทของการจัดสวัสดิการ.....	11
ขั้นตอนการดำเนินการจัดสวัสดิการ.....	12
การจัดบริการอาหาร.....	17
ความหมายของการจัดบริการอาหาร.....	17
ประเภทของการจัดบริการอาหาร.....	18
ความสำคัญการจัดบริการอาหาร.....	19
การจัดสวัสดิการอาหาร.....	20
มาตรฐานร้านอาหารและโรงอาหาร.....	23
กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการอาหาร.....	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการเรียน.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2(ต่อ)	กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการอาหาร.....	27
	ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร.....	27
	พระราชบัญญัติอาหาร.....	29
	พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค.....	30
	สวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ.....	31
	ความเป็นมา.....	31
	การให้บริการของศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ.....	31
	การบริหารจัดการ.....	32
	การประเมินผลการจัดสวัสดิการภายในสำนักงานปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ.....	37
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	62
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	62
ความสำคัญของการวิจัย.....	62
ขอบเขตของการวิจัย.....	62
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การอภิปรายผล.....	66
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	75
ภาคผนวก ก.....	76
ภาคผนวก ข.....	83
ภาคผนวก ค.....	89
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	96

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตาโดยกระจายให้ครอบคลุมตัวแปรอิสระ	42
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไปของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และ ความถี่ในการใช้บริการ.....	50
3	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ โดยรวมและรายด้าน.....	51
4	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ด้านสุขอนามัย โดยรวมและรายด้าน...	52
5	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ด้านคุณภาพอาหาร โดยรวมและ รายด้าน.....	54
6	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและ รายด้าน.....	55
7	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ด้านระเบียบปฏิบัติ โดยรวมและรายด้าน	56
8	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง ศึกษาธิการ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน	57
9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง ศึกษาธิการ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน	58
10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง ศึกษาธิการ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน	59
11	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง ศึกษาธิการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน โดยรวมและรายด้าน.....	60
12	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง ศึกษาธิการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน.....	60

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานในองค์การภาครัฐและภาคเอกชน ทรัพยากรบุคคลนับเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การเสริมสร้างให้บุคคลในองค์การมีประสิทธิภาพในการทำงานภายใต้สมมติฐานว่า บุคคลทุกคนมีความรู้ ความสามารถทักษะ และทัศนคติที่ดีและเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในองค์การนั้น ๆ เพราะทุกคนผ่านกระบวนการสรรหาอย่างดี แต่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลมีความแตกต่างกัน สาเหตุหนึ่งเกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น การมอบหมายงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน ชีวิตความเป็นอยู่ สถานที่ปฏิบัติงานรวมทั้งสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ซึ่งสภาพแวดล้อมเหล่านี้ส่งผลกระทบกับความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของบุคคล การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการจึงเป็นการให้สิทธิประโยชน์และบริการที่เป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทน เพิ่มจากเงินเดือนและค่าจ้าง เพื่อเป็นการช่วยเหลือในการครองชีพให้เกิดความมั่นคงในการดำรงชีวิต อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และบำรุงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มผลผลิตของหน่วยงาน (สำนักงาน ก.พ. 2544:6-7) การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการมีหลายประเภท เช่น การออมทรัพย์ การให้กู้เงิน เหนะสงเคราะห์ การกีฬาและนันทนาการ ร้านค้าสวัสดิการ เป็นต้น การจัดสวัสดิการร้านอาหารก็เป็นสวัสดิการอีกประเภทหนึ่ง ที่จัดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางด้านร่างกายหรือสรีรวิทยาตามที่มาสโลว์ และนักจิตวิทยาเห็นว่าเป็นความต้องการระดับแรกสุด ได้แก่ อาหาร และน้ำ เพื่อบรรเทาความหิว (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2540:158) และตอบสนองพฤติกรรมกรรมการบริโภคอาหารของคนไทยในปัจจุบันที่มักนิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน (กรมอนามัย.2545:1) สวัสดิการร้านอาหารมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรขององค์การได้รับประทานอาหารในสถานที่ที่สะดวกสบาย สะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรค ประหยัดเวลา และที่สำคัญที่สุดคือ อาหารต้องอร่อยในปริมาณ ราคาและคุณภาพเหมาะสม (สำนักงาน ก.พ. 2544:1)

ศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการเป็นสวัสดิการประเภทหนึ่งที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการให้จัดตั้งขึ้นและเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2533 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจำหน่ายอาหารให้กับข้าราชการและลูกจ้างประจำสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในราคาไม่สูงกว่าร้านค้าทั่วไป (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2534:1) ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ปัจจุบันมีร้านจำหน่ายอาหารเครื่องดื่ม ผลไม้ ขนมหวาน และหนังสือ รวม 41 ร้าน การให้บริการเป็นแบบบริการตนเอง เปิดจำหน่ายอาหารตั้งแต่เวลา 06.00 –14.00 น. ทุกวันทำการ มีผู้ใช้บริการทั้งบุคลากรภายในกระทรวง

ศึกษาธิการ ส่วนราชการใกล้เคียง และประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จากการสำรวจความต้องการ จัดสวัสดิการภายในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อปี พ.ศ. 2540 พบว่า ข้าราชการและ ลูกจ้างประจำผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 37.2 มีความเห็นว่าควรปรับปรุงร้านอาหารสวัสดิการให้ ดียิ่งขึ้น (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. 2540 :22-23) ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบดูแลการดำเนินงานสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ จึงมีความสนใจที่จะ ศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการใน 4 ด้านคือ ด้านสุข อนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ รับไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่าง เหมาะสมยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการใน 4 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ โดยจำแนก ตามตัวแปรต่าง ๆ คือ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

ความสำคัญของการวิจัย

ทำให้ทราบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการและนำข้อมูล ที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม มากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตการวิจัย ศึกษาปัญหาของข้าราชการและลูกจ้างสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ใช้บริการสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 อาคารรัชมังคลาภิเษก กระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนกลางซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการและมาใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการประมาณ 3,000 คนต่อวัน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวสังกัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลางที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการ และใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการเลือกแบบโควตา

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.1.1 ชาย

3.1.1.2 หญิง

3.1.2 อายุ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 35 ปี

3.1.2.2 36 – 45 ปี

3.1.2.3 46 ปีขึ้นไป

3.1.3 สถานภาพการทำงาน

3.1.3.1 ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

3.1.3.2 ข้าราชการ

3.1.4 ความถี่ในการใช้บริการ

3.1.4.1 1 - 5 ครั้ง/สัปดาห์

3.1.4.2 6 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัญหาของผู้ใช้บริการสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

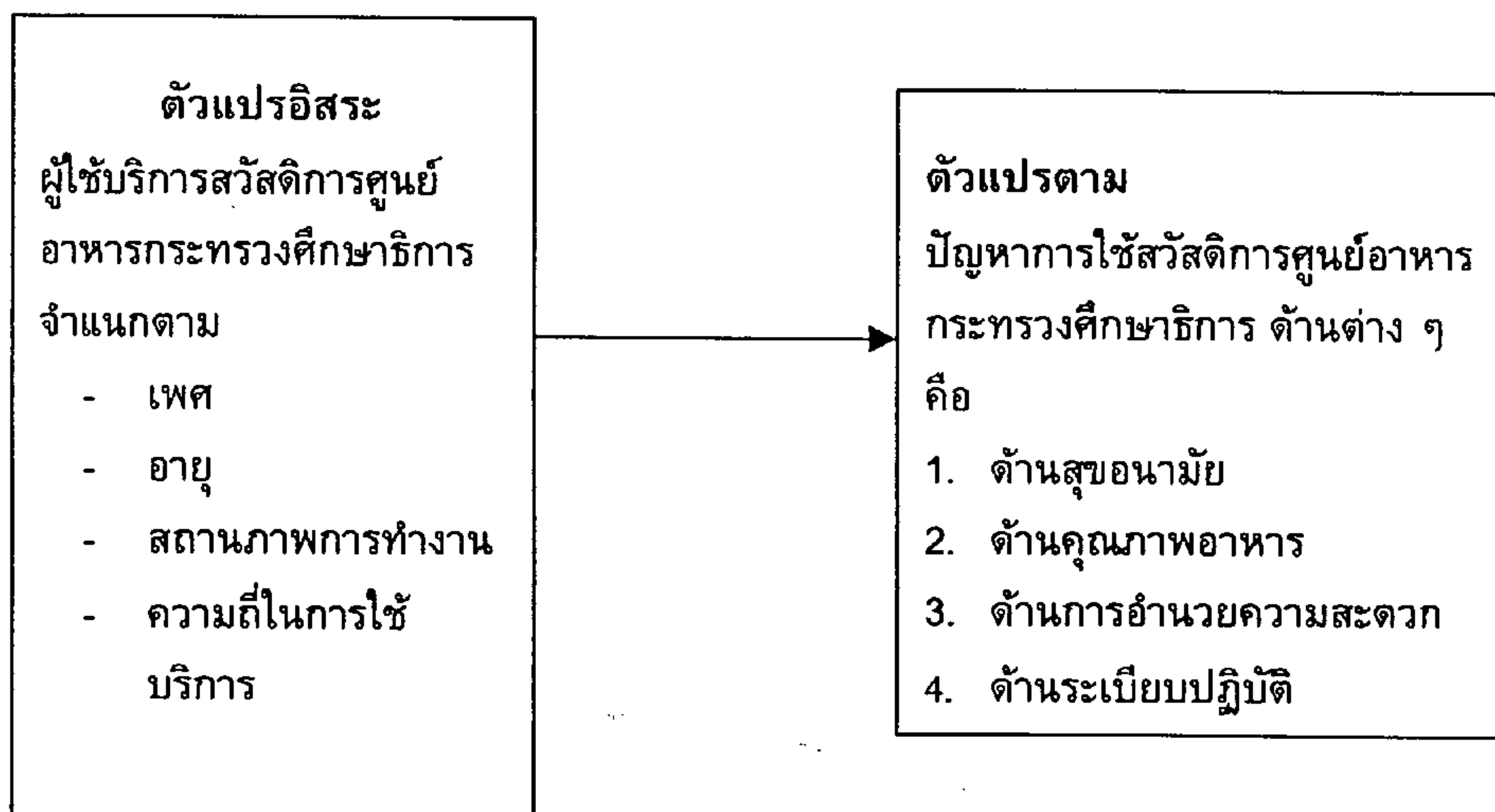
3.2.1 ด้านสุขอนามัย

3.2.2 ด้านคุณภาพอาหาร

3.2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก

3.2.4 ด้านระเบียบปฏิบัติ

กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
2. บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการที่มีอายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
3. บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน
4. บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการที่มีความถี่ในการใช้บริการแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัญหาการใช้บริการ หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคทำให้ไม่ได้รับความสะดวก สบายในการใช้บริการของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ และข้อขัดข้องที่ศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการต้องพิจารณาแก้ไข แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1.1 ด้านสุขอนามัย หมายถึง สิ่งที่มีผลต่อความปลอดภัยปราศจากโรคต่าง ๆ สุขภาพร่างกายที่ดี ซึ่งเกิดจากการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ พื้น โต๊ะ เก้าอี้ ภาชนะอุปกรณ์การรับประทานอาหาร คูหาจำหน่ายอาหาร ห้องล้างภาชนะ ห้องน้ำ เครื่องทำน้ำเย็น เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ การควบคุมดูแลสัตว์และแมลงนำโรค การกำจัดขยะ การปฏิบัติตนของผู้จำหน่ายอาหาร

1.2 ด้านคุณภาพอาหาร หมายถึง สิ่งที่พบจากการเลือกวัสดุสำหรับการปรุงและประกอบอาหาร ซึ่งมีลักษณะผิดไปจากลักษณะตามธรรมชาติของอาหารชนิดนั้น ๆ ได้แก่ การใช้วัสดุปรุงอาหารที่ไม่สดไม่สะอาด ขนาดเล็ก แก่หรือแข็งเกินสมควร ส่วนผสมอาหารไม่สมส่วนมีการปนเปื้อนสารเคมี ยาฆ่าแมลงหรือสารเจือปนอื่นที่ก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยของอาหารมีสิ่งแปลกปลอมในอาหาร ล้างอาหารก่อนปรุงหรือนำมาจำหน่ายไม่สะอาด รสชาติไม่อร่อย ขาดคุณค่าทางโภชนาการขาดความพึงพิถันในการเลือกส่วนประกอบที่นำมาปรุงหรือประกอบอาหาร รวมถึงการจำหน่ายอาหารในปริมาณไม่เหมาะสมกับราคา

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก หมายถึง การกระทำหรือสิ่งที่ใช้บริการเพื่อให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็วไม่ติดขัด ประหยัด สะดวก สบาย ง่ายต่อการปฏิบัติ สามารถหมุนเวียนใช้สอยได้อย่างทั่วถึง ให้ประโยชน์เพิ่มโดยไม่เสียค่าบริการ ได้แก่ การจัดลำดับการให้บริการ การจัดพื้นที่จำหน่ายอาหารแต่ละประเภท การบริการเครื่องทำน้ำเย็น โทรทัศน์ และพัดลม ระยะเวลาจำหน่ายอาหาร การเก็บภาชนะที่ใช้แล้ว การให้บริการของผู้จำหน่ายอาหาร ความพอเพียงของโต๊ะ เก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ตลอดจนการจัดสถานที่เพื่อจำหน่ายสินค้าอุปโภค-บริโภคอื่น ๆ เพิ่มจากร้านอาหารที่จำหน่ายเป็นประจำในศูนย์อาหาร

1.4 ด้านระเบียบปฏิบัติ หมายถึง กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกำหนดไว้ในการใช้ศูนย์อาหาร ได้แก่ การใช้สถานที่ ภาชนะอุปกรณ์ การให้บริการ การแต่งกาย กริยามารยาทของผู้จำหน่ายอาหารและพนักงานทำความสะอาด การจำหน่ายอาหารตามป้ายบอกราคา การหยุดจำหน่ายอาหาร

2. ศูนย์อาหาร หมายถึง สถานที่จำหน่ายอาหารนานาชนิดภายในบริเวณ ชั้น 2 อาคารรัชมังคลาภิเษก กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อจัดเป็นสวัสดิการสำหรับข้าราชการและลูกจ้างของกระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งพื้นที่สำหรับจำหน่ายอาหารให้ผู้ประกอบการแต่ละราย จำนวน 41 ร้าน ประกอบด้วยร้านอาหารคาว จำนวน 29 ร้าน ร้านเครื่องดื่ม 4 ร้าน ร้านขนมหวาน 2 ร้าน ร้านผลไม้ 2 ร้าน ร้านอาหารว่าง 1 ร้าน ร้านเบเกอรี่ 1 ร้าน ร้านหนังสือ 1 ร้าน และร้านขายของเบ็ดเตล็ด 1 ร้าน

3. บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างประจำสังกัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลางที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการ ถนนราชดำเนินนอกเขตดุสิต กรุงเทพมหานคร และให้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

4. สถานภาพการทำงาน หมายถึง ลักษณะของการเข้ารับราชการในส่วนราชการสังกัดกระทรวงศึกษาธิการตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ข้าราชการและลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว

5. ความถี่ในการใช้บริการ หมายถึง ความบ่อยครั้งที่ข้าราชการและลูกจ้างใช้บริการร้านอาหารภายในบริเวณศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยได้ศึกษาและจัดลำดับเนื้อหาที่เป็นสาระสำคัญ ดังนี้

1. การจัดสวัสดิการ
 - 1.1 ความหมายของสวัสดิการ
 - 1.2 หลักการจัดสวัสดิการ
 - 1.3 วัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการ
 - 1.4 ประเภทของการจัดสวัสดิการ
 - 1.5 ขั้นตอนการดำเนินการจัดสวัสดิการ
2. การจัดบริการอาหาร
 - 2.1 ความหมายของการจัดบริการอาหาร
 - 2.2 ประเภทของการจัดบริการอาหาร
 - 2.3 ความสำคัญการจัดบริการอาหาร
3. การจัดสวัสดิการอาหาร
4. มาตรฐานร้านอาหารและโรงอาหาร
5. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการอาหาร
 - 5.1 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร
 - 5.2 พระราชบัญญัติอาหาร
 - 5.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค
6. สวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ
 - 6.1 ความเป็นมา
 - 6.2 การให้บริการของศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ
 - 6.3 การบริหารจัดการ
 - 6.4 การประเมินผลการจัดสวัสดิการภายในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดสวัสดิการ

1.1 ความหมายของสวัสดิการ

สวัสดิการอาจใช้คำแตกต่างกันไปเช่น ประโยชน์เกื้อกูล สิ่งตอบแทนทางอ้อม หรือ ประโยชน์และบริการ แม้จะเรียกอย่างไรก็ตาม ความหมายก็เป็นไปในลักษณะเดียวกัน นักวิชาการ ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถาน (2525:782) ให้ความหมายไว้ว่าหมายถึง สิ่งที่เอื้ออำนวย ให้คนมีชีวิต และมีสภาพการทำงานที่ดีและสะดวกสบาย

กิตติมา ปรีดีติลล (2532 : 112) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ผลประโยชน์ตอบแทนและบริการที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าตอบแทนปกติทั้งนี้ เพื่อจูงใจให้ ข้าราชการปฏิบัติราชการด้วยความซื่อสัตย์ และปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544:1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง สิทธิ ประโยชน์และบริการที่เป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทน นอกเหนือจากเงินเดือนและค่าจ้างปกติ ซึ่ง องค์การจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อเป็นการช่วยเหลือในการครองชีพให้เกิดความมั่นคงใน การดำรงชีวิตอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมทั้งบำรุงขวัญและกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

อุทัย หิรัญโต (2523 : 200-201) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยราชการ หรือองค์การธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการ พนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงาน ในองค์การนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอน ในการดำเนินชีวิตหรือได้รับประโยชน์อื่นใดนอกเหนือจากเงินเดือน หรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่ประจำ ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ และสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้ง ในทางส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงาน และตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด

จากความหมายที่ได้กล่าวข้างต้น พอสรุปความหมายของสวัสดิการได้ว่า หมายถึง การจัด กิจกรรมหรือบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลในองค์การ นอกเหนือจากค่าตอบแทนปกติ เพื่อเป็นการบำรุงขวัญและกำลังใจ โดยอาจให้ในรูปของตัวเงินหรือบริการเพื่ออำนวยความสะดวก และเป็นสิ่งจูงใจให้ปฏิบัติงานในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 หลักการจัดสวัสดิการ

การจัดสวัสดิการในองค์การโดยทั่วไปมีหลักที่สำคัญ ๆ ที่ควรยึดถือเพื่อให้สวัสดิการที่จัด ขึ้นมาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัด ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้และผู้รับ หลักการจัดสวัสดิการ ที่ยึดถือ มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 5-18) กล่าวถึงข้อควรคำนึงถึงในการ จัดสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1.2.1 จัดตามความต้องการที่แท้จริงของสมาชิก การจัดสวัสดิการประเภทใดในองค์การต้องพิจารณาถึงความต้องการของสมาชิกส่วนใหญ่ เพื่อให้สวัสดิการที่จัดขึ้นประสบความสำเร็จ เพราะไม่มีสมาชิกใช้บริการหรือใช้บริการน้อย เช่น การจัดสวัสดิการรถรับส่งไม่ควรจัดในองค์การที่สมาชิกมีรถยนต์ส่วนตัวใช้หรือเส้นทางที่ต้องการรถรับส่งแตกต่างกันมาก การตัดสินใจจัดสวัสดิการประเภทใดก็ตามควรคำนึงถึง จำนวนสมาชิกที่ต้องการใช้ ความคุ้มค่าในการลงทุน ความสามารถตอบสนองความต้องการของสมาชิกได้อย่างครบถ้วน ดังนั้น การหาความต้องการของสมาชิกก่อนการดำเนินการเป็นเรื่องที่จำเป็นมาก

1.2.2 ให้สมาชิกมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและดำเนินการ การจัดสวัสดิการเป็นกิจกรรมที่จัดต่อเนื่องเป็นประจำ ความต้องการสวัสดิการก็จะมีเพิ่มมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ดังนั้นการดำเนินงานสวัสดิการให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ต้องได้รับความร่วมมือของสมาชิกสวัสดิการ ทั้งในด้านการให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเภทและรายละเอียดของความต้องการสวัสดิการที่มีความประสงค์ให้จัดขึ้น และการมีส่วนร่วมในการดำเนินการ

1.2.3 ให้ความเสมอภาคในการบริการ สวัสดิการภายในส่วนราชการที่ดี ควรเป็นสวัสดิการที่ให้ข้าราชการและลูกจ้างทุกคนมีโอกาสใช้บริการได้เท่าเทียมกัน ไม่ใช่การจัดเพื่อประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่ควรมีการกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่เสมอภาค

1.2.4 ยึดหลักประสิทธิภาพของงาน การจัดสวัสดิการทุกประเภทก่อนเริ่มดำเนินการ ต้องศึกษาถึงความคุ้มค่าและประโยชน์ที่จะได้จากการดำเนินการ ข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือกต่าง ๆ ทั้งการเลือกประเภท วิธีดำเนินการ และการบริหารจัดการควรเป็นไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพสูงสุด มีสมาชิกใช้บริการมากและได้รับความพึงพอใจรวมทั้งมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาวิธีดำเนินการอยู่เสมอ หากสวัสดิการประเภทใดผู้ให้บริการมีจำนวนลดลง การดำเนินการไม่คุ้มค่าและไม่คุ้มทุน ควรเสนอยกเลิกการดำเนินการ เพราะสวัสดิการมีทรัพยากรในการดำเนินการจำกัดทั้งทุนทรัพย์และกำลังคน

1.2.5 คำนึงถึงต้นทุนและความสามารถในการจัดการ เมื่อจะเริ่มจัดสวัสดิการประเภทใดก็ตาม ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการหรืออนุมัติให้ดำเนินการจะต้องมีความมั่นใจว่ามีเงินทุนและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอที่จะดำเนินการจนเสร็จ หรือมีใช้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ไม่ว่าจะใช้เงินทุนและวัสดุอุปกรณ์ของสวัสดิการเองหรือหาจากแหล่งทุนอื่น มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการจัดกิจกรรมนั้นเพียงพอต่อการรับผิดชอบ ดำเนินงาน มีวิธีดำเนินงานและการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ คุ้มทุน รวมทั้งสอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกสวัสดิการ

1.2.6 ดำเนินการกำกับดูแลได้อย่างรัดกุมในการจัดสวัสดิการทุกประเภท คณะกรรมการสวัสดิการและผู้รับผิดชอบงานสวัสดิการจะต้องสามารถกำกับดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ รวมทั้งต้องดำเนินการอย่างโปร่งใสและซื่อสัตย์สุจริต ถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง และมีความยืดหยุ่นในการดำเนินการที่สามารถใช้ดุลยพินิจ

ในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารและการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ มิใช่รัดรั้งจนเกิดเป็นปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานจนทำให้งานล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพ

1.2.7 ทันสมัยและถูกต้องตามระเบียบของทางราชการทั้งวิธีการและขั้นตอนการจัดสวัสดิการวิธีการจัดสวัสดิการมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมของราชการจากการที่ราชการออกค่าใช้จ่ายเองและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานสวัสดิการเป็นผู้ดำเนินการ ได้พัฒนาเป็นการให้สมาชิกสวัสดิการมีส่วนร่วมออกค่าใช้จ่ายและร่วมดำเนินการ หรือขอความร่วมมือ การมอบหมาย หรือจ้างบุคคลอื่นดำเนินการแทนในกรณีที่สมาชิกหรือผู้รับผิดชอบงานสวัสดิการไม่มีความรู้ความสามารถหรือเวลาเพียงพอที่จะดำเนินการเอง แต่วิธีการและขั้นตอนการจัดสวัสดิการจะต้องถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 เช่น จะต้องไม่ทำกิจกรรมสวัสดิการที่มีลักษณะเชิงธุรกิจ จะต้องมีการทำบัญชีรับ-จ่าย และทำไร-ขาดทุน รวมทั้งจัดทำงบดุลประจำปีและรายงานผลการดำเนินการเสนอต่อคณะกรรมการทุกปี เป็นต้น

ฟลิปโป (อุทัย หิรัญโต. 2523:205; อ้างอิงจาก Flippo.n.d.) ได้กล่าวถึงหลักการจัดสวัสดิการว่าควรยึดหลัก 4 ประการคือ

1. สวัสดิการที่จะจัดขึ้นควรให้ตรงกันความต้องการที่แท้จริง
2. สวัสดิการที่จัดให้มีขึ้นควรมีขอบเขตครอบคลุมถึงข้าราชการทั้งกลุ่มมากกว่าที่จะช่วยเหลือคนใดคนหนึ่ง
3. ควรจะขยายสวัสดิการให้กว้างขวางเท่าที่จะทำได้
4. ค่าใช้จ่ายในการจัดสวัสดิการควรคาดคะเนคำนวณได้ และเหมาะสมกับสถานะทางการเงิน

ดังนั้น พอสรุปหลักการจัดสวัสดิการได้ว่าเป็น แนวทางการดำเนินการจัดสวัสดิการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ให้และผู้รับ โดยการจะจัดสวัสดิการประเภทใดในองค์กรควรมีการสำรวจความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกก่อนจะดำเนินการจัดตั้ง สามารถบริการหรือเอื้อประโยชน์ให้กับสมาชิกในองค์กรได้อย่างเสมอภาค มีการควบคุมดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและรัดกุม อีกทั้งต้องคำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายกับรายได้ให้สมดุลกัน เพื่อให้สามารถจัดสวัสดิการประเภทนั้น ๆ ได้ตลอดไป

1.3 วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ

โดยทั่ว ๆ ไปการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการจะมีวัตถุประสงค์ (สำนักงาน ก.พ.2544 :7-11) ดังนี้

1.3.1 เพื่อจูงใจให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในหน่วยงาน

การจูงใจให้บุคคลสนใจเข้ามาปฏิบัติในหน่วยงาน นอกจากจะได้รับเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ดีและเป็นธรรมแล้ว ผู้จะเข้ามาปฏิบัติงานยังต้องพิจารณาถึงสวัสดิการที่หน่วยงานนั้น ๆ จัดให้ว่ามีมากน้อยเพียงใด เปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นมีความแตกต่างกันอย่างไร หน่วยงานที่มีสวัสดิการด้านต่าง ๆ มากและดีกว่าหน่วยงานอื่น ๆ ในขณะที่เงินเดือนหรือค่าจ้างไม่แตกต่างกัน

ย่อมเป็นที่สนใจและดึงดูดใจให้คนเข้ามาสมัครทำงานมาก หน่วยงานย่อมมีโอกาสเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถได้มากขึ้นถือว่าเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานไปในตัวด้วย

1.3.2 เพื่อรักษาผู้มีความรู้ความสามารถไว้ในหน่วยงาน และให้เกิดความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน

เมื่อได้ผู้มีความรู้ความสามารถมาปฏิบัติงานแล้ว การที่หน่วยงานให้สวัสดิการที่ดีไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงิน โดยเฉพาะสวัสดิการที่หน่วยงานให้ด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดไว้แล้ว ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีรายได้เพิ่มขึ้นและลดรายจ่ายของผู้ปฏิบัติงานมองเห็นคุณค่าและคุณธรรมของหน่วยงาน ทำให้เกิดความศรัทธาเกิดความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อหน่วยงาน ปฏิบัติงานอยู่กับหน่วยงานนาน การได้ปฏิบัติงานต่อเนื่องย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์ในหน้าที่การงานมากขึ้น ทำให้เกิดผลดีต่อหน่วยงานโดยตรง

1.3.3 เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน

สวัสดิการภายในส่วนราชการบางอย่างที่หน่วยงานจัดให้เพิ่มเติมจากเงินเดือนอาจเป็นการเพิ่มรายได้หรือลดรายจ่ายของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้ระดับคุณภาพชีวิตสูงขึ้น เช่น การให้เงินกู้ในอัตราดอกเบี้ยต่ำกว่าธนาคารเพื่อนำไปเช่าซื้อที่อยู่อาศัย ยานพาหนะ ลงทุนประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือการรับฝากเงินในอัตราดอกเบี้ยสูงกว่าธนาคาร การมีกิจกรรมฝึกอาชีพเสริมรายได้ เป็นต้น

1.3.4 เพื่อเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจ สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานโดยมีเงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรมพร้อมกับมีสวัสดิการที่ดี เพียงพอกับความต้องการ ช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ปฏิบัติงานและเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะไม่ต้องกังวลต่อสถานะความเป็นอยู่ทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้เต็มที่ตามความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน

1.3.5 เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างหน่วยงานกับผู้ปฏิบัติงานและระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง

การจัดสวัสดิการที่ดีและเพียงพอกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเป็นการลดค่าเรียกร้องต่าง ๆ ของผู้ปฏิบัติงานในการเพิ่มค่าตอบแทนได้อีกทางหนึ่ง ทำให้สัมพันธภาพและความเข้าใจซึ่งกันและกันในระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยกิจกรรมสวัสดิการบางประเภททำให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม ทำให้รู้จักสนิทสนมกันมากขึ้น มีผลทำให้มีการประสานงานกันในเวลาปฏิบัติงานดีขึ้น

1.3.6 เพื่อลดความเครียด ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานประจำวันไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานระดับใด ย่อมเกิดความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าทำให้เกิดความเครียด สวัสดิการบางอย่างเป็นกิจกรรมที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้เกิดความสนุก เพลิดเพลิน ทำให้ได้ออกกำลังกาย เป็นการเปลี่ยนบรรยากาศ ทำให้สามารถลดความเครียด

ลงได้ และยังเป็น การส่งเสริมให้มีสุขภาพกายแข็งแรง มีสุขภาพจิตที่ดี เป็นการลดจำนวนวันลาป่วย และค่ารักษาพยาบาลของผู้ปฏิบัติงานได้อีกทางหนึ่งด้วย

1.3.7 เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและเพิ่มผลผลิตของหน่วยงาน

หน่วยงานที่มีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน มีความจงรักภักดีต่อหน่วยงาน ปฏิบัติงานอยู่นานจนมีประสบการณ์และความชำนาญ มีมาตรฐานดำรงชีพที่ดี มีขวัญกำลังใจในการทำงาน มีสุขภาพพลานามัยสมบูรณ์แข็งแรงมีการประสานงานในการทำงานได้เป็นอย่างดี ไม่มีความขัดแย้ง การดำเนินงานของหน่วยงานย่อมมีประสิทธิภาพ ผลผลิตของหน่วยงานย่อมมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

1.4. ประเภทของการจัดสวัสดิการ

โยเดอร์ (อุทัย หิรัญโต. 2523:203; อ้างอิงจาก Yoder.n.d.) จำแนกสวัสดิการออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สวัสดิการที่ช่วยเหลือรายได้โดยตรง เช่น การจ่ายเงินค่าล่วงเวลาในวันหยุดงาน
2. สวัสดิการที่เป็นการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาชีวิตประจำวัน เช่น บริการทางกฎหมาย บริการให้คำปรึกษาหารือ บริการเลี้ยงดูเด็ก บริการนันทนาการ บริการจัดรถรับส่ง บริการให้กู้ยืมเงิน เป็นต้น
3. สวัสดิการที่เกี่ยวกับการสร้างความมั่นคง หรือป้องกันอันตราย รวมทั้งการว่างงานและเจ็บป่วย เช่น บริการตรวจสุขภาพ จ่ายเงินทดแทนกรณีที่ประสบอุบัติเหตุในโรงงานให้เงินช่วยเหลือเมื่อเจ็บป่วย เป็นต้น

อุทัย หิรัญโต (2523 : 205-206) แบ่งประเภทของการจัดสวัสดิการเป็น 3 ชนิดใหญ่ ๆ คือ

1. หลักเศรษฐกิจ คือ สิ่งจัดให้มีขึ้นเพื่อสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ได้แก่
 - 1.1 เงินบำนาญ เงินบำเหน็จ เงินเลี้ยงชีพ
 - 1.2 การประกันชีวิต
 - 1.3 บริการตรวจสุขภาพ
 - 1.4 สินเชื่อประเภทต่าง ๆ
2. หลักนันทนาการ คือ สิ่งจัดขึ้นเพื่อเสริมสร้างความสนุกสนาน ได้แก่
 - 2.1 การกีฬา
 - 2.2 กิจกรรมทางสังคม (Social event) เช่น การเต้นรำ การเดินทางไปรับประทานอาหารร่วมกัน ณ ที่ใดที่หนึ่งแสดงละคร และงานอดิเรกอื่น ๆ
3. หลักสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก คือ สิ่งที่หน่วยงานจัดหาให้โดยบุคลากรในองค์กรไม่ต้องแสวงหาเอาเอง ได้แก่
 - 3.1 บริการทางการแพทย์
 - 3.2 อาคารสงเคราะห์

3.3 การจัดหาสินค้ามาจำหน่าย

3.4 การซื้อสินค้าลดราคา

3.5 การให้คำปรึกษาทางกฎหมายและการเงิน

3.6 การให้บริการการศึกษาและห้องสมุด

กล่าวโดยสรุป สวัสดิการสามารถแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับลักษณะงานของแต่ละองค์การ ซึ่งการแบ่งประเภทของสวัสดิการที่ชัดเจนจะช่วยให้การจัดสวัสดิการครอบคลุมความต้องการของบุคลากรได้มากขึ้น

1.5 ขั้นตอนการดำเนินการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ

การดำเนินการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 (สำนักงาน ก.พ. 2544 : 11-18) มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการของข้าราชการโดยเฉพาะ

ส่วนราชการใดที่ยังไม่ได้จัดให้มีผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการโดยตรง หรือจัดให้มีแล้วแต่ไม่ครอบคลุมถึงสวัสดิการภายในส่วนราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 หัวหน้าส่วนราชการซึ่งได้แก่ ปลัดกระทรวง ปลัดทบวง เลขาธิการ ผู้อำนวยการ อธิบดี อธิการบดี หรือผู้ว่าราชการจังหวัดแล้วแต่กรณี มีหน้าที่กำหนดผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการและลูกจ้างในส่วนราชการนั้นๆ ขึ้น โดยอาจเป็นตัวบุคคลหรือหน่วยงานก็ได้ เช่น กำหนดให้กองสวัสดิการ หรือกองการเจ้าหน้าที่ หรือฝ่ายสวัสดิการ รับผิดชอบการจัดสวัสดิการสำหรับข้าราชการในกรม ผู้ว่าราชการจังหวัดกำหนดให้สำนักงานจังหวัดรับผิดชอบการจัดสวัสดิการสำหรับข้าราชการในจังหวัด เป็นต้น ทั้งนี้โดยพยายามให้อัตราค่าจ้างที่มีอยู่เดิม ส่วนการขออัตราค่าจ้างเพิ่มเพื่อทำหน้าที่ดังกล่าวสามารถทำได้ตามความจำเป็น โดยคำนึงถึงความประหยัดเป็นสำคัญ

ดังนั้น การที่จะทำให้การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการเป็นไปด้วยดีมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์และทำให้ข้าราชการและลูกจ้างของหน่วยงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผู้รับผิดชอบจะต้องมีความรู้ ความสามารถ ความสนใจ และมีจิตสำนึกในการที่จะให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องการเห็นผู้อื่นมีความสุขเป็นประการสำคัญ

ขั้นตอนที่ 2 แต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการภายในส่วนราชการของแต่ละส่วนราชการตามขั้นตอนที่ 1 มีหน้าที่เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการโดยดำเนินการ ดังนี้

1. เสนอหัวหน้าส่วนราชการให้แต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการของส่วนราชการ ซึ่งจะประกอบด้วยใคร เป็นจำนวนเท่าใด ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของแต่ละส่วนราชการและนโยบายของหัวหน้าส่วนราชการนั้น แต่ต้องไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมีประธาน เภรียญิกและเลขานุการ การแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการอาจแต่งตั้งตัวบุคคลหรือโดยตำแหน่งก็ได้ แต่ประธานคณะกรรมการจะต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการนั้นหรือรองหัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ช่วยหัวหน้าส่วนราชการที่

หัวหน้าส่วนราชการมอบหมาย ส่วนกรรมการคนอื่นอาจมาจากการเลือกสรรของหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าส่วนราชการอาจให้มีการเลือกตั้งจากสมาชิกสวัสดิการก็ได้

2. เมื่อได้รับรายชื่อคณะกรรมการให้จัดทำคำสั่งแต่งตั้งเสนอหัวหน้าส่วนราชการลงนามแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ โดยคณะกรรมการสวัสดิการมีหน้าที่ตามข้อ 9 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 ดังนี้

2.1 กำหนดนโยบายการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ภายในส่วนราชการนั้น

2.2 กำหนดระเบียบทั่วไปในการดำเนินการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ

2.3 กำหนดระเบียบปฏิบัติในการดำเนินงานจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ เช่น ระเบียบการรับ - จ่ายเงิน การจัดทำบัญชี การเก็บรักษา เงินกองทุนสวัสดิการ ระเบียบว่าด้วยการสงเคราะห์สมาชิก เป็นต้น ทั้งนี้ ภายใต้ข้อบังคับของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 ข้อ 6 (3) ข้อ 22 และข้อ 23

2.4 ภายใต้ข้อบังคับข้อ 14 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี อนุมัติให้มีการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ในส่วนราชการนั้น รวมทั้งพิจารณาขุบเลิกการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการประเภทใดประเภทหนึ่ง

2.5 ควบคุม ดูแล การจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดและอำนวยความสะดวกให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อข้าราชการในส่วนราชการนั้น

2.6 แต่งตั้งบุคคล หรือกลุ่มบุคคล หรือคณะอนุกรรมการเพื่อรับผิดชอบในการจัดและ/หรือดำเนินการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ทั้งนี้ กลุ่มบุคคลหรือคณะอนุกรรมการให้แต่งตั้งจากข้าราชการในส่วนราชการนั้น

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกเหรียญกษาปณ์และเลขานุการคณะกรรมการตามข้อ 9 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 กำหนดให้คณะกรรมการสวัสดิการคัดเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นเหรียญกษาปณ์และกรรมการอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการ ดังนั้น ในการประชุมครั้งแรกของคณะกรรมการสวัสดิการ ผู้รับผิดชอบงานสวัสดิการจะต้องจัดวาระการประชุมให้คณะกรรมการสวัสดิการพิจารณาคัดเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นเหรียญกษาปณ์ และอีกคนหนึ่งเป็นเลขานุการ

ขั้นตอนที่ 4 กำหนดระเบียบทั่วไปในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ

การกำหนดระเบียบทั่วไปในการจัดสวัสดิการเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการสวัสดิการที่จะต้องพิจารณากำหนดขึ้นเพื่อถือเป็นระเบียบปฏิบัติในการบริหารงาน เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป็นเครื่องมือในการทำกับดูแลการจัดสวัสดิการให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและถูกระเบียบของทางราชการต่อไป ในการร่างระเบียบสวัสดิการภายในส่วนราชการ คณะกรรมการอาจจะดำเนินการดังนี้

1. มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งยกร่างระเบียบเสนอคณะกรรมการพิจารณา หรือ

2. แต่งตั้งคณะกรรมการร่างระเบียบสวัสดิการภายในส่วนราชการขึ้นแล้วนำเสนอคณะกรรมการพิจารณาต่อไป

ระเบียบสวัสดิการภายในส่วนราชการอาจประกอบด้วย หมวดทั่วไป หมวดการดำเนินการ และหมวดเงินกองทุนสวัสดิการ เป็นต้น

ในการร่างระเบียบทั่วไปในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการนั้นมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. องค์ประกอบของคณะกรรมการสวัสดิการโดยอำนาจการแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการเป็นอำนาจหน้าที่ของหัวหน้าส่วนราชการตามข้อ 9 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 ดังนั้น หากผู้ร่างระเบียบฯ เห็นสมควรให้องค์ประกอบของคณะกรรมการหรือจำนวนกรรมการในระเบียบทั่วไปในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการที่จะกำหนดขึ้นใหม่แตกต่างไปจากที่หัวหน้าส่วนราชการได้แต่งตั้งตามขั้นตอนที่ 2 ไปแล้ว การกำหนดองค์ประกอบและ/หรือจำนวนกรรมการใหม่ในระเบียบทั่วไปนี้จะกระทำได้อีกก็ต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการแล้วเท่านั้น

2. การกำหนดรูปแบบการดำเนินการการจัดสวัสดิการไว้ในระเบียบทั่วไปฯ จะต้องสำรวจความต้องการของสมาชิก ศึกษา วิเคราะห์วิธีการดำเนินการและประสบการณ์ในการจัดสวัสดิการประเภทนั้น ๆ ที่ผ่านมาหรือในการจัดการของส่วนราชการอื่น ๆ และพิจารณาเลือกรูปแบบที่เหมาะสมในการดำเนินการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการนั้นก่อน เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างได้รับประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถจัดดำเนินการได้สะดวกและคุ้มค่าด้วย

ขั้นตอนที่ 5 การหาความต้องการด้านสวัสดิการ

ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการจะต้องเป็นผู้ดำเนินการหาความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างในส่วนราชการในเรื่องต่าง ๆ ที่จะดำเนินการจัดสวัสดิการ เช่น

- * ประเภทของสวัสดิการที่ต้องการ
- * ลักษณะของการให้บริการ
- * วิธีการบริหารจัดการ

วิธีการหาความต้องการอาจดำเนินการโดย

- * การสังเกต
- * คำบอกเล่าหรือข้อร้องเรียนจากสมาชิก
- * สัมภาษณ์หรือสอบถามสมาชิก
- * ใช้แบบสอบถามสำรวจความต้องการของสมาชิก

เมื่อได้ความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างในการจัดสวัสดิการประเภทใดแล้ว ผู้รับผิดชอบจะต้องเตรียมแผนงานโครงการในการจัดสวัสดิการประเภทนั้น ๆ โดยจะต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ เงินทุน วัสดุอุปกรณ์ อาคารสถานที่ที่จะใช้ดำเนินการ รวมทั้งประโยชน์ที่จะได้รับ เพื่อเสนอขออนุมัติดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของสมาชิกส่วนใหญ่ หรือจัดให้ครอบคลุมความต้องการของสมาชิกสวัสดิการให้มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 6 การอนุมัติให้จัดสวัสดิการแต่ละประเภท

เมื่อผู้รับผิดชอบด้านสวัสดิการสรุปความต้องการของสมาชิกและเตรียมแผนงาน โครงการ จัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการจัดทำเอกสารโครงการ แผนการดำเนินการ และจัดทำบันทึกเสนอคณะกรรมการสวัสดิการ เพื่อพิจารณาว่าจะเห็นสมควรให้มีการจัดสวัสดิการ ภายในส่วนราชการเพื่อสนองตอบความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างประเภทใดบ้าง ทั้งนี้ คณะกรรมการสวัสดิการจะต้องอนุมัติการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการประเภทใดประเภทหนึ่งที่ ผู้รับผิดชอบเสนอ ก่อน จึงจะมีการดำเนินการจัดสวัสดิการประเภทนั้นได้

ขั้นตอนที่ 7 การกำหนดรูปแบบ วิธีดำเนินการ ผู้รับผิดชอบ

ในการอนุมัติของคณะกรรมการสวัสดิการให้จัดสวัสดิการภายในส่วนราชการประเภทใด ประเภทหนึ่งนั้น จะต้องพิจารณาถึงรูปแบบ วิธีดำเนินการและการมอบหมายผู้รับผิดชอบที่เหมาะสม ในการดำเนินการจัดด้วย เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างได้รับประโยชน์สูงสุด และสะดวกในการ ดำเนินการจัด ซึ่งรูปแบบอาจดำเนินการได้ ดังนี้

1. คณะกรรมการสวัสดิการเป็นผู้ดำเนินการจัดเอง ในกรณีที่ส่วนราชการเป็นส่วน ราชการขนาดเล็ก (มีข้าราชการจำนวนน้อยและอยู่ในบริเวณเดียวกัน) มีประเภทสวัสดิการไม่มาก นัก และงานไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คณะกรรมการจะเป็นผู้ดำเนินการเองโดยให้ผู้รับผิดชอบงานด้าน สวัสดิการเป็นผู้ปฏิบัติ

2. คณะกรรมการสวัสดิการอาจมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการ ซึ่งมีหลายวิธี ได้แก่

- 2.1 ส่วนราชการขนาดกลาง มีสถานที่ทำงานอยู่ในบริเวณเดียวกันหรือใกล้เคียง กันคณะกรรมการสวัสดิการอาจแต่งตั้งบุคคลหนึ่งบุคคลใดให้เป็นผู้ดำเนินการจัดสวัสดิการภายใน ส่วนราชการแทนคณะกรรมการก็ได้บุคคลดังกล่าวอาจเรียกว่า “ผู้จัดการ” ทั้งนี้คณะกรรมการสวัสดิ การอาจแต่งตั้งผู้จัดการจากการเลือกตั้งหรือคัดเลือกก็ได้ (ควรกำหนดวิธีการในการแต่งตั้งและมอบ หมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดกิจกรรมสวัสดิการฯ ไว้ในระเบียบทั่วไปด้วย)

- 2.2 ส่วนราชการขนาดใหญ่ ที่มีข้าราชการและลูกจ้างจำนวนมากและหน่วยงาน ทั้งหมดตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน และ/หรือมีการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการหลายประเภท เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ข้าราชการและลูกจ้าง คณะกรรมการสวัสดิการของส่วน ราชการอาจแต่งตั้งกลุ่มบุคคลหรืออนุกรรมการสวัสดิการเป็นผู้รับผิดชอบ ในการดำเนินการจัด สวัสดิการในแต่ละประเภท เช่น อนุกรรมการสวัสดิการเงินกู้ อนุกรรมการสวัสดิการร้านอาหาร อนุกรรมการด้านกีฬาและนันทนาการ เป็นต้น

- 2.3 ส่วนราชการที่มีสถานที่ตั้งของหน่วยงานต่าง ๆ ไม่อยู่ในบริเวณเดียวกัน เช่น กรมการแพทย์มีโรงพยาบาลอยู่ในจังหวัดต่าง ๆ มหาวิทยาลัยที่มีวิทยาเขตในต่างจังหวัดหรือส่วน ราชการที่มีหน่วยงานเป็นศูนย์ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค แต่สายการบังคับบัญชาขึ้นอยู่กับส่วนกลาง หรือจังหวัดซึ่งประกอบด้วยอำเภอต่าง ๆ ที่มีการคมนาคมติดต่อกันไม่สะดวก เป็นต้น คณะ กรรมการสวัสดิการของส่วนราชการนั้นหรือคณะกรรมการสวัสดิการจังหวัด อาจแต่งตั้งคณะ

อนุกรรมการสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อรับผิดชอบในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการของข้าราชการ และลูกจ้างในสังกัดโรงพยาบาล คณะหรือวิทยาเขตต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย ในศูนย์ราชการ หรือในอำเภอแล้วแต่กรณีได้

3. การจัดโดยวิธีการติดต่อขอความร่วมมือหรือซื้อบริการจากบุคคลอื่น

คณะกรรมการสวัสดิการอาจติดต่อขอความร่วมมือจากบุคคลอื่นเพื่อร่วมจัดสวัสดิการหรือซื้อบริการสำหรับเป็นสวัสดิการให้กับข้าราชการและลูกจ้างได้ เช่น ขอให้เอกชนเข้ามาขายสินค้าราคาถูกเป็นครั้งคราว โดยจะอำนวยความสะดวกให้หรือติดต่อทำความตกลงกับบริษัท ห้างร้าน ห้างสรรพสินค้าเพื่อให้ข้าราชการหรือลูกจ้างในสังกัดได้ซื้อสินค้าราคาถูกเป็นพิเศษหรือติดต่อกับสถาบันการเงิน เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างได้กู้เงินในอัตราดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น

4. การจัดโดยวิธีร่วมกับส่วนราชการอื่น

คณะกรรมการสวัสดิการอาจอนุมัติให้จัดสวัสดิการบางประเภทร่วมกันกับส่วนราชการอื่น ซึ่งอาจเป็นส่วนราชการในกระทรวงเดียวกันหรือระหว่างกระทรวงก็ได้เช่น การจัดสวัสดิการ ฅาปนกิจสงเคราะห์ซึ่งต้องการสมาชิกจำนวนมาก การแข่งขันกีฬาระหว่างส่วนราชการ ร้านอาหารหรือกิจกรรมอื่นที่สามารถจัดรวมกันได้

ขั้นตอนที่ 8 การกำหนดระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากจะกำหนดระเบียบทั่วไปในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการแล้ว คณะกรรมการสวัสดิการอาจกำหนดระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการจัดสวัสดิการแต่ละประเภทหรือกำหนดระเบียบปฏิบัติอื่น ๆ เพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางในการดำเนินการและช่วยในการกำกับดูแลการดำเนินการต่าง ๆ ให้โปร่งใสและรัดกุมได้ตามความจำเป็น เช่น ระเบียบว่าด้วยการสงเคราะห์สมาชิก ระเบียบเกี่ยวกับการรับ-จ่ายและเก็บรักษาเงินกองทุนสวัสดิการ ระเบียบการให้กู้ยืมเงินกองทุนสวัสดิการ เป็นต้น

สวัสดิการซึ่งมีกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการรองรับไว้เป็นการเฉพาะ ก็ให้ดำเนินการไปตามกฎหมายและระเบียบนั้น ๆ เช่น สหกรณ์ออมทรัพย์ ฅาปนกิจสงเคราะห์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 9 การประเมินผลการจัดสวัสดิการ

สำหรับประเภทของสวัสดิการที่ดำเนินการจัดต่อเนื่อง เช่น ร้านค้าสวัสดิการ ร้านอาหารสวัสดิการ สถานพยาบาล ฯลฯ เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการหรือเมื่อสิ้นปีปฏิทิน ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการจะต้องจัดทำงบการเงินส่งให้ผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้สอบบัญชีตรวจสอบ และดำเนินการประเมินผลการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการในแต่ละประเภท และประเมินผลการจัดสวัสดิการของส่วนราชการในภาพรวมด้วย ภายใน 90 วันนับแต่วันปิดบัญชีการรับ-จ่ายเงินกองทุนสวัสดิการ เพื่อให้ทราบความสำเร็จของการจัดการเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ความพึงพอใจของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดซึ่งเป็นผู้รับบริการ และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินการจัดสวัสดิการให้ยิ่งขึ้น โดยจะต้องเสนอรายงานการประเมินผล รวมทั้งงบการเงินดังกล่าวต่อคณะ

กรรมการสวัสดิการของส่วนราชการ หลังจากคณะกรรมการสวัสดิการได้รับทราบแล้วให้ส่งสำเนา
งบการเงินและรายงานการประเมินผลนั้นไปยังศูนย์ประสานการจัดสวัสดิการข้าราชการ สำนักงาน
ก.พ. ทราบด้วย ตามแบบฟอร์มการประเมินผลที่กำหนด

ขั้นตอนที่ 10 การปรับปรุงแก้ไขวิธีการจัดสวัสดิการ

ในการดำเนินการจัดสวัสดิการประเภทต่าง ๆ ย่อมมีปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้นได้ แม้จะมีการ
วางแผน วางหลักเกณฑ์และระเบียบปฏิบัติไว้ดีและรัดกุมเพียงใดก็ตาม เพราะสถานการณ์อาจมี
การเปลี่ยนแปลง อาจเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิดไว้ก่อน สำหรับสวัสดิการที่มีการดำเนินการ
ต่อเนื่อง เมื่อได้รับทราบถึงจุดบกพร่อง ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน ตลอดจนข้อคิดเห็น
และข้อเสนอแนะของข้าราชการและลูกจ้างที่เป็นสมาชิกสวัสดิการ จากรายงานการประเมินผล
ประจำปีแล้ว ผู้รับผิดชอบงานด้านสวัสดิการหรือผู้ที่ได้รับการมอบหมายจากคณะกรรมการ
สวัสดิการให้ดำเนินการจัดสวัสดิการแต่ละประเภทควรนำข้อมูลดังกล่าวมาศึกษาวิเคราะห์และแก้ไข
ปรับปรุงวิธีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ามากกว่าเดิม เพื่อจะได้ดำเนินการจัดสวัสดิการ
ประเภทนั้น ๆ ให้เกิดผลสำเร็จและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่ข้าราชการและลูกจ้างที่เป็นสมาชิกของ
สวัสดิการในส่วนราชการนั้นต่อไป

ขั้นตอนการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการกล่าวโดยสรุปคือ ต้องจัดหาบุคคลหรือหน่วย
งานเพื่อรับผิดชอบประสานการแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการ โดยคณะกรรมการต้องมีจำนวน
อย่างน้อย 3 คน โดยแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการ เภรณูญิก และเลขานุการ เพื่อกำหนด
ระเบียบสวัสดิการของส่วนราชการนั้น ๆ

การจัดสวัสดิการประเภทใด ๆ ภายในส่วนราชการต้องมีการสำรวจความต้องการของ
สมาชิกก่อน เมื่อได้ข้อมูลความต้องการของสมาชิกแล้ว ต้องเสนอขอความเห็นชอบจากคณะ
กรรมการสวัสดิการภายในส่วนราชการก่อน เมื่อได้รับความเห็นชอบแล้วจึงกำหนดรูปแบบ วิธีการ
ระเบียบปฏิบัติผู้รับผิดชอบ เพื่อบริหารจัดการสวัสดิการนั้น ๆ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสมาชิก
และเพื่อให้ทราบว่า สวัสดิการที่จัดให้สมาชิกประสบผลสำเร็จหรือไม่ เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคใด ๆ
หรือไม่สมควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขอย่างไร จึงจำเป็นต้องมีการประเมินผลการจัดสวัสดิการ
ประเภทนั้น ทุกสิ้นปีปฏิทิน

2. การจัดบริการอาหาร

2.1 ความหมายของการจัดบริการอาหาร

นักโภชนาการได้ให้ความหมายของการจัดบริการอาหาร ดังนี้

อุไรรัตน์ เพ็ชรสิงห์ และพิศมัย ปโชติการ (2539 : 5) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง
กระบวนการผลิตและนำเสนออาหารต่อผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะรับประทานอาหาร
ที่ใดที่หนึ่ง โดยเอื้ออำนวยความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตให้สามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
นอกบ้านได้อย่างต่อเนื่องตามสภาพสังคมและความจำเป็นในปัจจุบัน

วัฒนา ประทุมสินธุ์ (2523 : 1) ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การวางแผน การเตรียมและการเสิร์ฟอาหารในสถานที่ต่าง ๆ เพื่อจำนวนคนมากมาย รวมถึงการจัดอาหารในบ้านที่ใหญ่โตที่มีข้าทาสบริวารมาก ไปจนถึงการจัดอาหารตามโรงงานที่มีคนงานมาก ๆ ตามโรงเรียน และสถานศึกษาชั้นสูง โรงพยาบาลและร้านอาหารต่าง ๆ

ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ และประสงค์ศักดิ์ อักษรมัต (2542 : 181) ให้ความหมายว่าหมายถึง การบริหารอาหารแก่ผู้บริโภคร โดยผู้บริโภครสามารถรับประทานอาหารภายในสถานที่บริการนั้นหรืออาจนำไปรับประทานที่อื่น อาหารที่ให้บริการอาจเป็นชนิดเดียวหรือหลายชนิด เช่น อาจให้บริการเฉพาะอาหารว่าง หรือเป็นอาหารคาว หวาน ขนม เครื่องดื่ม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544:1) ให้ความเห็นว่า การจัดบริการอาหารเป็นสวัสดิการประเภทหนึ่งที่เป็นที่ต้องการของสมาชิกที่จะได้รับประทานอาหารในสถานที่ที่สะดวก สบาย สะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรค ราคาถูก และอาหารอร่อย

สรุปได้ว่า การจัดบริการอาหารหมายถึง กระบวนการวางแผน การเตรียม การผลิต การเสิร์ฟอาหารหลากหลายชนิดให้กับผู้บริโภครได้รับประทานอาหารในสถานที่สะดวก สบาย โดยอาหารที่นำมาบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคร ในด้านความสะดวก ปราศจากเชื้อโรค คุณภาพอาหารดี ราคาถูก รสชาติอร่อย โดยอาจบริโภคร ณ สถานที่จำหน่ายหรือนำไปรับประทานที่อื่น

2.2 ประเภทของการจัดบริการอาหาร

อุไรรัตน์ เพ็ชรสิงห์ และพิศมัย ปโชติการ (2539:5-9) แบ่งประเภทการจัดบริการอาหารเป็น 2 ประเภทคือ

2.2.1 ประเภทมุ่งผลกำไร หมายถึงการจัดบริการที่มุ่งผลตอบแทนในเชิงธุรกิจโดยมีลักษณะเป็นธุรกิจเจ้าของคนเดียว หรือจัดทำในรูปของบริษัท สามารถแบ่งย่อยตามลักษณะของตลาดหรือผู้รับบริการ คือ

2.2.1.1 การจัดบริการอาหารสำหรับประชาชนทั่วไป ได้แก่ การจัดบริการอาหารของโรงแรม ภัตตาคาร และร้านอาหาร

2.2.1.2 การจัดบริการอาหารนอกสถานที่ เป็นการจัดการบริการอาหารให้แก่กลุ่มบุคคลให้รับประทานอาหารร่วมกัน ณ สถานที่ใดที่หนึ่งด้วยเหตุผลบางประการ เช่น การจัดบริการอาหารแบบงานเลี้ยง การจัดบริการอาหารให้ระหว่างการเดินทางโดยเครื่องบิน รถไฟ

2.2.2 ประเภทไม่มุ่งผลกำไร หมายถึง การจัดบริการอาหารโดยไม่คำนึงถึงผลตอบแทนในรูปของกำไร สามารถแบ่งย่อยตามลักษณะการดำเนินงาน คือ

2.2.2.1 การจัดบริการอาหารแบบรัฐสวัสดิการ ได้แก่การจัดบริการอาหารในสถานที่ราชการบางแห่งที่จำเป็นต้องจัดบริการอาหาร เช่น เรือนจำ โรงพยาบาล

2.2.2.2 การจัดบริการอาหารแบบกึ่งสวัสดิการ ได้แก่การจัดบริการอาหารใน

สถานประกอบการธุรกิจ เช่น โรงงาน ธนาคาร สำนักงาน การจัดบริการอาหารในสถานศึกษา เช่น การจัดบริการอาหารกลางวันแก่เด็กนักเรียน การจัดบริการอาหารในสถาบันการศึกษา ซึ่งการดำเนินการบริการอาหารอาจเป็นแบบหน่วยงานดำเนินการเอง หรือให้เอกชนเข้ามาดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาคอยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามนโยบาย การดำเนินการเช่นนี้สามารถกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันด้านการให้บริการ ทำให้เกิดความหลากหลายของอาหารและราคาถูกลง ก่อให้เกิดผลดีต่อผู้รับบริการ

2.3 ความสำคัญของการบริการอาหาร

ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ และประสงค์ศักดิ์ อักษรมัต (2542:182-184) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการอาหารที่มีต่อสังคมและเศรษฐกิจ ดังนี้

2.3.1 ความสำคัญในเชิงสังคม จากสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคมทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากอาศัยอาหารจากสถานบริการอาหารเป็นอาหารยังชีพในแต่ละวัน ความสำคัญของการบริการอาหารเชิงสังคม คือ

2.3.1.1 ช่วยอำนวยความสะดวก และช่วยประหยัดเวลาในการจัดเตรียมอาหารให้แก่ผู้บริโภค

2.3.1.2 ช่วยส่งเสริมสุขภาพของผู้บริโภค การใช้บริการอาหารช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเลือกอาหารที่หลากหลายได้มากกว่าการประกอบอาหารเอง

2.3.1.3 ส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมไทย คนไทยมีค่านิยมในการพิถีพิถันในการปรุงอาหาร การจัดบริการอาหารไทยจะช่วยส่งเสริมความเป็นเอกลักษณ์ของไทยไว้

2.3.1.4 ใช้เป็นสื่อในการเรียนรู้ การจัดบริการอาหารในเชิงธุรกิจที่ดีหรือการจัดบริการอาหารในโรงเรียน ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ในการเรียนรู้เกี่ยวกับการเลือกซื้ออาหารที่มีประโยชน์การรักษาความสะอาดและการสุขาภิบาล การเรียนรู้และฝึกฝนเทคนิควิธีการบริการอาหารในระบบสากล

2.3.1.5 ใช้เป็นสื่อในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว เครือญาติ เพื่อนร่วมงาน เพื่อร่วมวงการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ให้คงอยู่ตลอดไป

2.3.2 ความสำคัญในเชิงเศรษฐกิจ

2.3.2.1 ช่วยเพิ่มมูลค่าของวัตถุดิบทางการเกษตรที่ผลิตได้ภายในประเทศ การแปรรูปของวัตถุดิบมาเป็นอาหารสำเร็จรูปในการให้บริการอาหารต่าง ๆ ช่วยเพิ่มมูลค่าของวัตถุดิบให้สูงขึ้น และช่วยให้เกษตรกรมีตลาดในการจำหน่ายสินค้าเพิ่มขึ้น

2.3.2.2 ช่วยเพิ่มอัตราการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น เนื่องจากการบริการอาหารเป็นการดำเนินการที่จำเป็นต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ส่งเสริมให้ประชาชนจำนวนมากมีงานทำ มีรายได้และสามารถพัฒนาไปเป็นแรงงานที่มีฝีมือและมีค่าจ้างสูงขึ้นได้

2.3.2.3 ช่วยเพิ่มพูนรายได้สู่ประเทศ การบริการอาหารเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่ทำรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาในประเทศ รวมทั้งการจัดตั้งธุรกิจบริการอาหารไทยใน

ต่างประเทศ สามารถทำรายได้เป็นจำนวนมากในการสั่งซื้อวัตถุดิบหรือการส่งรายได้กลับสู่ประเทศ

3. การจัดสวัสดิการอาหาร

ศูนย์ประสานการจัดสวัสดิการ สำนักงาน ก.พ. (2544:2-10) กล่าวถึงแนวทางและขั้นตอนการจัดสวัสดิการร้านอาหาร ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การหาความต้องการ

ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติในหลักการต่อคณะกรรมการสวัสดิการ

ขั้นตอนที่ 3 การเตรียมการจัดร้านอาหารสวัสดิการ

3.1 การเตรียมการด้านอาคารสถานที่

3.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติ

3.3 การกำหนดประเภทร้านอาหารสวัสดิการ

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการจัดร้านอาหารสวัสดิการ

4.1 การรับสมัครและคัดเลือกร้านค้า

4.2 การกำหนดราคาอาหาร

4.3 การเปิดกิจการร้านอาหาร

4.4 การให้บริการอื่นเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 5 การควบคุมดูแลร้านอาหารสวัสดิการ

5.1 ด้านการรักษาความสะอาด

5.2 ด้านคุณภาพของอาหารและราคา

5.3 ด้านการบริการ

5.4 ด้านความร่วมมือในการประหยัดกระแสไฟฟ้าและน้ำประปา

5.5 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและด้านอื่น ๆ

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลการจัดร้านอาหารสวัสดิการ และการปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 1 การหาความต้องการ

เพื่อให้การจัดร้านอาหารสวัสดิการตรงกับความต้องการของข้าราชการในส่วนราชการนั้นอย่างแท้จริง ผู้รับผิดชอบควรทราบความต้องการของข้าราชการและลูกจ้างก่อน เพราะแม้ว่าส่วนราชการบางแห่งยังไม่มีร้านอาหารสวัสดิการ แต่ในบริเวณใกล้เคียงมีร้านอาหารซึ่งขายอาหารที่มีคุณภาพดี รสอร่อยและราคาถูกอยู่แล้ว ข้าราชการและลูกจ้างในส่วนราชการนั้นอาจไม่ต้องการให้จัดร้านอาหารสวัสดิการก็ได้ และแม้ว่าส่วนราชการบางแห่งได้จัดร้านอาหารสวัสดิการอยู่แล้ว แต่ข้าราชการและลูกจ้างในส่วนราชการนั้น อาจจะต้องการให้จัดประเภทอาหารเพิ่มเติมอีกก็ได้

ขั้นตอนที่ 2 การขออนุมัติในหลักการต่อคณะกรรมการสวัสดิการ

เมื่อผลปรากฏว่า ข้าราชการและลูกจ้างส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดร้านอาหารสวัสดิการขึ้น ผู้รับผิดชอบในการจัดร้านอาหารสวัสดิการจะต้องเสนอคณะกรรมการสวัสดิการพิจารณาอนุมัติ

โดยขออนุมัติในหลักการให้จัดร้านอาหารสวัสดิการได้ ส่วนรายละเอียดในขั้นตอนต่าง ๆ ค่อยนำเสนอในโอกาสต่อไป

ในการพิจารณาของคณะกรรมการสวัสดิการนั้น นอกจากพิจารณาโดยคำนึงถึงความต้องการของข้าราชการและลูกจ้าง ประโยชน์ที่จะได้รับ สภาพแวดล้อมใหม่ที่จะเกิดจากการจัดร้านอาหารสวัสดิการแล้ว จะต้องคำนึงถึงด้วยว่ามีจำนวนข้าราชการและลูกจ้างในส่วนราชการนั้นหรือส่วนราชการอื่น ๆ มาใช้บริการมากเพียงพอที่ร้านค้าจะประกอบอาชีพอยู่ได้หรือไม่ด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การเตรียมการจัดร้านอาหารสวัสดิการ

เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการสวัสดิการแล้ว ผู้รับผิดชอบต้องศึกษารายละเอียดและเตรียมการในการจัดร้านอาหารสวัสดิการ ดังนี้

3.1 การเตรียมการด้านอาคารสถานที่ มีสิ่งที่จะต้องดำเนินการคือการขออนุมัติใช้อาคารสถานที่เดิมที่มีอยู่หรือก่อสร้างใหม่ การออกแบบตกแต่ง การขออนุมัติใช้น้ำประปาและกระแสไฟฟ้า

3.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติ แม้คณะกรรมการสวัสดิการจะได้กำหนดระเบียบทั่วไปในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการแล้วก็ตาม แต่การจัดสวัสดิการในแต่ละประเภทก็จำเป็นต้องมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติว่าด้วยการนั้นขึ้นเพื่อเป็นหลักปฏิบัติเฉพาะเรื่อง ทั้งนี้ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 ข้อ 9 (3) สำหรับระเบียบว่าด้วยการจัดร้านอาหารสวัสดิการควรประกอบด้วยคำจำกัดความ ผู้รับผิดชอบในการจัดร้านอาหารสวัสดิการ อำนาจหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ สิ่งที่ร้านอาหารหรือร้านเครื่องดื่มที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้จำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่มจะต้องปฏิบัติ การยกเลิกการให้จำหน่าย เป็นต้น

3.3 การกำหนดประเภทร้านอาหารสวัสดิการ เมื่อได้ตกแต่งสถานที่หรือก่อสร้างอาคารสถานที่เพื่อให้เป็นที่จำหน่ายอาหารหรือเครื่องดื่มแล้ว ก็จะทราบได้ว่าจะสามารถจัดร้านอาหารสวัสดิการได้ที่ร้าน การพิจารณาว่าจะมีร้านอาหารประเภทใดบ้าง ให้กำหนดโดยคำนึงถึงความต้องการของสมาชิกเป็นหลัก

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการจัดร้านอาหารสวัสดิการ

ภายหลังการดำเนินการในขั้นเตรียมการจัดร้านอาหารสวัสดิการเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การดำเนินการจัดร้านอาหารสวัสดิการ ซึ่งจะต้องมีการรับสมัครและคัดเลือกร้านค้า การกำหนดราคาอาหาร การทำสัญญา (ถ้ามี) การเปิดกิจการร้านอาหารสวัสดิการ และการให้บริการอื่นเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 5 การควบคุมดูแลร้านอาหารสวัสดิการ

เพื่อให้กิจการร้านอาหารสวัสดิการสามารถดำเนินการไปด้วยดี ควรดำเนินการควบคุมดูแลร้านอาหารสวัสดิการอย่างใกล้ชิดในด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ด้านการรักษาความสะอาด

5.1.1 สถานที่ ได้แก่ การจัดวางสิ่งของเครื่องใช้ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล

รักษาความสะอาดบริเวณร้านค้า รวมทั้งบริเวณโต๊ะอาหาร ที่ประกอบอาหาร การเก็บกวาดขยะมูลฝอยทิ้งในที่ที่จัดไว้ให้

5.1.2 ภาชนะ ได้แก่ การควบคุมดูแลด้านการรักษาความสะอาดภาชนะที่ใส่อาหารซึ่งเตรียมไว้ให้บริการแก่สมาชิก รวมถึงการรักษาความสะอาดจาน ชาม ช้อน ส้อม ถาด ฯลฯ

5.1.3 พนักงานขาย ได้แก่ การที่พนักงานขายจะต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย และใช้ผ้ากันเปื้อนสวมทับเสื้อผ้าในขณะที่ประกอบอาหารหรือขายอาหาร รวมทั้งสวมหมวก เป็นต้น

5.1.4 เครื่องปรุงรส ได้แก่ น้ำปลา พริกดอง น้ำส้มสายชู ต้องสะอาด มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามที่ทางราชการกำหนด

5.2 ด้านคุณภาพของอาหารและราคา

อาหารที่ประกอบจะต้องสะอาด ถูกสุขลักษณะ และมีส่วนประกอบของอาหาร เช่น เนื้อและผักที่สมส่วน ปริมาณของอาหารเหมาะสมกับราคาที่กำหนดไว้

5.3 ด้านการให้บริการ

พนักงานขายต้องให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใช้วาจาที่สุภาพเรียบร้อยกับผู้รับบริการ และไม่ทะเลาะเบาะแว้งกับผู้อื่น

5.4 ด้านความร่วมมือในการประหยัดกระแสไฟฟ้าและน้ำประปา

ร้านค้าจะต้องใช้เครื่องไฟฟ้าตามที่ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการสวัสดิการและจะต้องใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาอย่างประหยัด

5.5 ด้านการปฏิบัติตามระเบียบและด้านอื่น ๆ

คณะกรรมการสวัสดิการร้านอาหารต้องควบคุมดูแลให้ร้านค้าปฏิบัติตามระเบียบและหลักปฏิบัติที่คณะกรรมการสวัสดิการร้านอาหารกำหนดขึ้น รวมทั้งต้องควบคุมดูแลด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ได้กล่าวมาแล้วด้วย

ในกรณีที่ร้านค้าไม่ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อตกลง หรือหลักปฏิบัติ ที่คณะกรรมการสวัสดิการร้านอาหารกำหนด ก็ควรมีบทกำหนดโทษ เช่น ตักเตือน ให้หยุดจำหน่ายชั่วคราว หรืออาจบอกเลิกสัญญาอนุญาตให้จำหน่ายอาหาร เป็นต้น

อนึ่ง การขอความร่วมมือส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมวิทยาศาสตร์บริการ กรมอนามัย หรือกรุงเทพมหานคร ตรวจสอบอาหาร เครื่องดื่ม เครื่องปรุงรสเป็นครั้งคราว ก็จะทำให้การควบคุมดูแลด้านการรักษาความสะอาดเป็นไปอย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 6 การประเมินผลการจัดร้านอาหารสวัสดิการและการปรับปรุงแก้ไข

ในการประเมินผลการจัดร้านอาหารสวัสดิการเพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้นอาจกระทำได้หลายวิธี การควบคุมดูแลร้านอาหารสวัสดิการดังที่กล่าวมาแล้วก็เป็นการประเมินผลวิธีหนึ่ง การรับฟังความคิดเห็นของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดที่ใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการก็เป็นวิธีการประเมินผลอีกริธีหนึ่ง ซึ่งการประเมินผลที่สามารถกระทำได้อย่างกว้างขวาง และอาจได้ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงร้านอาหารสวัสดิการคือการขอความร่วมมือข้าราชการและ

ลูกจ้างในสังกัดกรอกแบบประเมินผลการจัดสวัสดิการร้านอาหาร แล้วนำมาสรุปและวิเคราะห์เพื่อประเมินว่า ข้าราชการและลูกจ้างประจำในสังกัดได้ใช้บริการร้านอาหารสวัสดิการมากน้อยเพียงใด การบริการในเรื่องต่าง ๆ ได้รับความพอใจหรือตรงกับความต้องการมากน้อยเพียงใด และได้ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขประการใดบ้าง

การประเมินผลการจัดสวัสดิการร้านอาหารควรจัดทำหลังวันสิ้นปีปฏิทิน ทั้งนี้ นอกจากใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงร้านอาหารสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการและเป็นที่พอใจของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดแล้ว ยังต้องนำผลการประเมินเสนอต่อคณะกรรมการสวัสดิการของส่วนราชการ ทราบภายใน 90 วัน นับแต่วันปิดบัญชี (31 ธันวาคม) และเมื่อคณะกรรมการสวัสดิการของส่วนราชการรับทราบแล้ว จะต้องส่งสำเนาการประเมินผลให้ศูนย์ประสานการจัดสวัสดิการข้าราชการ สำนักงาน ก.พ. ทราบ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ พ.ศ. 2530 ข้อ 16

4. มาตรฐานของโรงอาหารและร้านอาหาร

มาตรฐานของโรงอาหารและห้องอาหารตามข้อบัญญัติของกรุงเทพมหานคร กำหนดไว้ดังนี้

4.1 ห้องรับประทานอาหาร

4.1.1 พื้น ทำด้วยวัสดุถาวร เรียบ ทำความสะอาดง่าย

4.1.2 ผนัง เพดาน ควรเป็นชนิดเรียบ ทำความสะอาดง่าย และควรมีเพดานเพื่อง่ายในการรักษาความสะอาด

4.2 ห้องครัว

4.2.1 พื้น ต้องทำด้วยวัสดุถาวร เรียบ ไม่ดูดซึมน้ำ ทำความสะอาดง่าย

4.2.2 ผนัง ฝ้าผนังบริเวณเตาปรุงควรบุหรือจัดสร้างด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย โดยบุให้สูงเหนือเตาปรุง ไม่น้อยกว่า 1.50 เมตร

4.2.3 การระบายอากาศ ต้องจัดให้มีปล่องระบายควันเหนือเตาปรุง ระบายควันจากการประกอบกิจการออกสู่นอกอาคาร โดยมีให้ก่อเหตุเดือดร้อนรำคาญแก่บริเวณใกล้เคียง

4.3. การล้างภาชนะ

4.3.1 ต้องจัดให้มีอ่างล้างภาชนะ 3 ตอน ยกสูงจากพื้นไม่น้อยกว่า 60 ซม. และจัดทำสำหรับวางล้างภาชนะก่อนและหลังล้าง

4.3.2 ฝ้าผนังบริเวณอ่างล้างภาชนะต้องจัดทำด้วยวัสดุถาวร ผิวเรียบทำความสะอาดง่ายและไม่ดูดซึมน้ำ

4.4. ส้วม

4.4.1 ต้องจัดให้มีส้วมและสุขภัณฑ์ไว้ตามจำนวนอันสมควร แต่ต้องไม่น้อยกว่าอัตรา

ดังนี้ อาคารที่มีเนื้อที่ 75 ตารางเมตร ต้องมีส้วม 1 ที่ ที่ปัสสาวะ 1 ที่ อ่างล้างหน้า 1 ที่ และเศษของพื้นที่ถ้าเกินกึ่งหนึ่งให้คิดจำนวนเต็ม

4.4.2 การกำจัดของเสียจากส้วม ส้วมต้องเป็นชนิดชำระสิ่งปฏิกูลด้วยน้ำลงบ่อเกรอะบ่อซึม การสร้างส้วมภายในระยะ 20.00 เมตร จากเขตคูคลองสาธารณะ ต้องสร้างเป็นส้วมถึงเก็บชนิดน้ำซึมไม่ได้

4.5 การระบายน้ำ

4.5.1 อาคารที่ปลูกสร้างต้องมีระบบระบายน้ำฝน และระบายน้ำที่ใช้แล้วหรือน้ำโสโครกได้โดยสะดวกและเพียงพอ (ข้อ 84 ข้อบัญญัติ กทม. เรื่องควบคุมการก่อสร้างอาคาร พ.ศ. 2522) โดยแสดงการจัดท่อระบายน้ำฝนและระบบระบายน้ำใช้แล้ว หรือน้ำโสโครกให้ชัดเจน ท่อน้ำโสโครกให้แยกออกจากท่อประปา และห้ามต่อท่อน้ำโสโครก (จากส้วม) ลงสู่ท่อระบายน้ำสาธารณะโดยตรง

4.5.2 ทางระบายน้ำจากอาคารไปสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ต้องให้มีส่วนลาดไม่ต่ำกว่า 1 ใน 200 ตามแนวตรงที่สุดที่จะจัดทำได้ ถ้าใช้ท่อกลมเป็นทางระบายต้องมีบ่อตรวจระบายน้ำทุกระยะไม่เกิน 12.00 เมตร ทุกมุมเลี้ยวและที่จุดก่อนออกจากที่ดินเอกชนไปสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ (ข้อบัญญัติ กทม. ข้อ 85)

4.5.3 ทางระบายน้ำใช้แล้วในบริเวณอาคารต้องมีขนาดกว้างไม่น้อยกว่า 10 ซม. ก่อนระบายลงสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ ต้องมีบ่อตรวจระบายน้ำ และตะแกรงดักขยะอยู่ในที่สามารถตรวจสอบได้สะดวกและเจ้าของอาคารต้องจัดเปลี่ยนให้มีสภาพดีอยู่เสมอ (ข้อบัญญัติ กทม. ข้อ 86)

4.5.4 น้ำใช้แล้วจากอาคาร ภัตตาคาร ต้องมีระบบการจัดน้ำใช้แล้ว ก่อนระบายสู่ทางระบายน้ำสาธารณะ พร้อมแสดงแบบแปลนรายละเอียดการคำนวณระบบกำจัดน้ำใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.5.4.1 ข้อมูลการออกแบบ (Design Data) เกี่ยวกับชนิด คุณภาพและปริมาณของน้ำใช้

4.5.4.2 การคำนวณขนาดของระบบและขั้นตอนการจัด

4.5.4.3 B.O.D. ของน้ำทิ้ง (Effluent) ต้องไม่เกิน 60 มิลลิกรัมต่อลิตร

4.6. การกำจัดขยะ

การกำจัดขยะต้องจัดให้มีถังสำหรับเก็บรวบรวมขยะที่ถูกสุขลักษณะ อันไม่ก่อให้เกิดเหตุเดือดร้อนรำคาญแก่ผู้อยู่ใกล้เคียง

สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน (<http://www.shawpat.or.th/wichakarn/homesaf/foodsantiation.htm>) กล่าวถึงการสุขาภิบาลอาหาร (Food Sanitation) ว่าเป็นการดำเนินการด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอาหารทั้งเรื่องของการปรับปรุง การบำรุงรักษาอาหาร และการแก้ไขเพื่อให้อาหารที่บริโภคเข้าไปแล้วมีผลดีต่อสุขภาพ โดยให้อาหารมีความสะอาด

ปลอดภัย และมีความน่าบริโภค โดยในการจัดสุขาภิบาลสถานที่ที่ต้องใช้ในการประกอบอาหารหรือผลิตอาหารไม่ว่าจะเป็นสถานที่ที่จะใช้ประกอบอาหารเพื่อการบริโภคในครอบครัว ร้านอาหาร ตลาด หรือโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งต้องคำนึงถึงเกณฑ์ในการจัดสุขาภิบาลขั้นพื้นฐาน ดังนี้

1. สถานที่ ต้องเลือกบริเวณที่จะไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมของสถานที่ตั้ง ไม่ได้รับการปนเปื้อนจากสิ่งสกปรก ไม่ก่อให้เกิดปัญหาเหตุเดือดร้อนรำคาญ

2. อาคารที่ใช้ในการประกอบอาหาร การออกแบบต้องคำนึงถึงความมั่นคงแข็งแรง ดูแลรักษาง่าย มีการระบายอากาศที่เหมาะสม

3. การปฏิบัติงานหรือการดำเนินการประกอบอาหารหรือการผลิตอาหารที่ปลอดภัย จากเชื้อโรค หรือสารพิษใด ๆ ตั้งแต่การเตรียมการ การแปรรูป ตลอดจนการบรรจุอาหาร ควรคำนึงถึงคุณภาพอาหารด้านความสะอาด ปราศจากเชื้อโรค เป็นอาหารที่มีคุณค่าและมีความน่าบริโภค

4. การจัดการความสะอาดและการสุขาภิบาลทั่ว ๆ ไป ในสถานที่ที่ใช้ในการประกอบอาหารควรมีการบำรุงรักษาความสะอาดภาชนะ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องสัมผัสกับอาหารให้มีความสะอาดเสมอก่อนการใช้งาน รวมถึงการจัดการบำบัดและกำจัดของเสียที่เกิดจากการประกอบอาหาร ให้มีความเหมาะสมเพื่อไม่ให้เกิดการปนเปื้อนต่ออาหารและผลิตภัณฑ์ของอาหาร

5. การควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์อาหารและการปรุงแต่ง ควรเลือกวัตถุดิบและการปรุงแต่งที่มีคุณภาพและทำการควบคุมไม่ให้เกิดการเสียคุณค่า หรือไม่ให้เกิดการปนเปื้อน

6. สุขวิทยาส่วนบุคคล ถึงแม้จะมีการจัดระบบการสุขาภิบาลสถานที่ประกอบอาหาร และมีภาชนะ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะต้องนำมาใช้สัมผัสอาหารที่มีความสะอาด ปลอดภัย แล้ว แต่ถ้าผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการสัมผัสอาหารมีการปล่อยปละละเลยไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม อาจก่อให้เกิดการแพร่กระจายของโรคหรือการปนเปื้อนมาสู่ผู้บริโภคได้ เช่น ผู้เตรียมอาหาร ผู้ปรุง ผู้ผลิต ผู้ทำความสะอาดภาชนะ

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข (กรมอนามัย. 2544 :1-6) ได้กำหนดมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารสำหรับการสำรวจสถานที่จัดบริการอาหารในหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ โรงเรียน สถาบันการศึกษา บริษัท โรงงาน สำนักงาน ฯลฯ (ยกเว้นโรงครัวของโรงพยาบาลซึ่งปรุงประกอบอาหารให้กับผู้ป่วยในโรงพยาบาล แต่หากเป็นโรงอาหารในโรงพยาบาลที่จัดบริการอาหารให้กับบุคคลทั่วไป ก็ใช้มาตรฐานนี้ โดยมาตรฐานสำหรับโรงอาหารแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ

ระดับมาตรฐานดีมาก ต้องปฏิบัติได้ทุกข้อครบ 30 ข้อ

ระดับมาตรฐานดี ต้องปฏิบัติได้ไม่ต่ำกว่า 20 ข้อ

รายละเอียดมาตรฐานของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 30 ข้อ ประกอบด้วย

1. สถานที่รับประทานอาหารและบริเวณทั่วไปต้องสะอาดเป็นระเบียบ
2. โต๊ะ เก้าอี้ สะอาด แข็งแรง จัดเป็นระเบียบ
3. มีการระบายอากาศที่ดีและสำหรับห้องรับประทานอาหารที่มีเครื่องปรับอากาศ ต้องมีเครื่องดูดอากาศ รวมทั้งติดเครื่องหมาย “ห้ามสูบบุหรี่” ไว้ด้วย

4. สถานที่เตรียม - ประงอาหารต้องสะอาด เป็นระเบียบ พื้นทำด้วยวัสดุถาวร แข็ง
เรียบ สภาพดี
5. มีการระบายอากาศ รวมทั้งกลิ่น และควันจากการทำอาหารได้ดี เช่น มีปล่อง
ระบายควัน หรือพัดลมดูดอากาศที่ใช้งานได้ดี
6. ไม่เตรียม และประงอาหารบนพื้น
7. โต๊ะเตรียม-ประงอาหาร และผนังบริเวณเตาไฟต้องทำด้วยวัสดุที่ทำความ
สะอาดง่าย (เช่น สแตนเลส กระเบื้อง) มีสภาพดี และพื้นโต๊ะต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
8. อาหาร และเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิทต้องมีเลขทะเบียนดำรับอาหาร
9. อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ และอาหารแห้ง ต้องมีคุณภาพดี แยกเก็บ
เป็นสัดส่วนไม่ปะปนกัน วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในตู้เย็น ถ้าเป็นห้องเย็นต้องวาง
อาหารสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 ซม. สำหรับอาหารสดต้องล้างให้สะอาดก่อนประง
10. อาหาร และเครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท มีคุณภาพดี เก็บเป็นระเบียบสูง
จากพื้นอย่างน้อย 30 ซม.
11. อาหารที่ประงสำเร็จแล้ว เก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิด วางสูงจากพื้น
อย่างน้อย 60 ซม.
12. มีตู้สำหรับปกปิดอาหารที่ประงสำเร็จแล้วและด้านหน้าของตู้ต้องเป็นกระจก
13. น้ำดื่ม เครื่องดื่ม น้ำผลไม้ต้องสะอาด ใส่ในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีก๊อก
หรือทางเทริน้ำ หรือมีอุปกรณ์ที่มีด้ามสำหรับตักโดยเฉพาะ และวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
14. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด ใส่ในภาชนะที่สะอาด มีฝาปิด มีอุปกรณ์ที่มี
ด้ามสำหรับตักหรือตักโดยเฉพาะ วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. และต้องไม่มีสิ่งของอื่นแสร่วมไว้
15. ภาชนะอุปกรณ์ เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ต้องทำด้วยวัสดุที่ไม่มีพิษภัย
เช่น สแตนเลส กระเบื้องเคลือบขาว สำหรับตะเกียบต้องเป็นไม้ไม่ตกแต่งสี หรือพลาสติกขาว
16. ภาชนะใส่น้ำส้มสายชู น้ำปลา และน้ำจิ้ม ต้องทำด้วยแก้ว กระเบื้องเคลือบขาว
มีฝาปิด และช้อนตักทำด้วยกระเบื้องเคลือบขาวหรือสแตนเลส สำหรับเครื่องประงรสอื่น ๆ ต้องใส่ใน
ภาชนะที่ทำความสะอาดง่าย มีฝาปิด
17. ล้างภาชนะอุปกรณ์ด้วยวิธีการอย่างน้อย 2 ขั้นตอน โดยขั้นตอนที่ 1 ล้าง ด้วยน้ำ
ยาล้างภาชนะ และขั้นตอนที่ 2 ล้างด้วยน้ำสะอาด 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหลและอุปกรณ์การล้าง
ต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.
18. ใช้อ่างล้างภาชนะอุปกรณ์ที่มีท่อระบายน้ำที่ใช้งานได้ดี อย่างน้อย 2 อ่าง
19. จาน ชาม ถ้วย แก้วน้ำ ถาดหลุม ฯลฯ เก็บไว้ในภาชนะโปร่งสะอาดหรือตะแกรง
วางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม. หรือเก็บในภาชนะหรือสถานที่ที่สะอาดมีการปกปิด
20. ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเป็นระเบียบ
ในภาชนะที่สะอาดและมีการปกปิด ตั้งสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 ซม.

21. เชียงต้องมีสภาพดี ไม่แตกร้าวหรือเป็นร่อง มีเชียงใช้เฉพาะอาหารสุกและอาหารดิบแยกจากกัน และมีฝาชีครอบ (ยกเว้นครีวที่มีการป้องกันแมลงวันแล้ว)
22. ใช้ถังขยะที่ไม่รั่วซึม และมีฝาปิด
23. มีท่อหรือรางระบายน้ำที่มีสภาพดี ไม่แตกร้าว ระบายน้ำจากห้องครัว และที่ล้างภาชนะอุปกรณ์ลงสู่ท่อระบายหรือแหล่งบำบัดได้ดี และต้องไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะโดยตรง
24. มีบ่อดักเศษอาหาร และดักไขมันที่ใช้การได้ดี ก่อนระบายน้ำเสียทิ้ง
25. ห้องน้ำ ห้องส้วมต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำใช้เพียงพอ
26. ห้องส้วมแยกเป็นสัดส่วน ประตูไม่เปิดสู่บริเวณที่เตรียม-ปรุงอาหาร ที่ล้างและเก็บภาชนะอุปกรณ์ ที่เก็บอาหาร และต้องมีอ่างล้างมือที่ใช้การได้ดีอยู่ในบริเวณห้องส้วม
27. แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน
28. ผูกผ้ากันเปื้อนสีขาวหรือมีเครื่องหมาย ผู้ปรุงจะต้องใส่หมวกหรือเน็ตคลุมผม
29. ต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพดี ไม่มีโรคติดต่อ ไม่เป็นโรคผิวหนัง สำหรับผู้ปรุงจะต้องมีหลักฐานการตรวจสุขภาพในปีนั้น ๆ ให้ตรวจสอบได้
30. มีสุขนิสัยที่ดี เช่น ตัดเล็บสั้น ไม่สูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติงาน ไม่ใช้มือหยิบจับอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วโดยตรง

5.กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการอาหาร

5.1 ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร พ.ศ. 2545 มีความสำคัญเกี่ยวข้องกับการควบคุมสุขภาพสถานประกอบการอาหาร ดังนี้

ข้อ 5 ห้ามมิให้ผู้ใดจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหารในอาคารหรือพื้นที่ใดซึ่งมีพื้นที่เกินสองร้อยตารางเมตร เว้นแต่จะได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น หากสถานที่ดังกล่าวมีพื้นที่ไม่เกินสองร้อยตารางเมตร ต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นเพื่อขอรับหนังสือรับรองการแจ้งจำหน่ายอาหาร

ข้อ 6 ความในข้อ 5 ไม่ใช้บังคับแก่การประกอบการ ดังนี้

- 6.1 การประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- 6.2 การขายของในตลาด
- 6.3 การจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ

ข้อ 7 ผู้จัดสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร ต้องจัดสถานที่ตลอดจนสิ่งอื่นที่ใช้ในการประกอบกิจการให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะและเงื่อนไขตามลักษณะของกิจการดังต่อไปนี้

7.1 สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่นอกอาคารที่มีใช้ที่หรือทางสาธารณะหรือในอาคารที่มีพื้นที่ไม่เกินยี่สิบห้าตารางเมตร

7.1.1 ตั้งอยู่ห่างจากบริเวณที่น่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น ที่ฝัง เมาหรือเก็บศพ ที่เททิ้งสิ่งปฏิกูล ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่นใดที่เจ้าพนักงานสาธารณสุขเห็นว่าเป็นอันตรายต่อสุขภาพไม่น้อยกว่า 100 เมตร เว้นแต่สามารถปรับปรุงสถานที่ให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ ตามคำแนะนำของเจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น

7.1.2 พื้นทำด้วยวัสดุถาวร ทำความสะอาดง่าย

7.1.3 จัดให้มีการระบายน้ำอย่างเพียงพอและถูกต้องด้วยสุขลักษณะ

7.1.4 จัดให้มีแสงสว่างและการระบายอากาศเพียงพอและถูกต้องด้วย

สุขลักษณะ

7.1.5 สามารถจัดหาที่ล้างมือและส้วมที่ถูกต้องด้วยสุขลักษณะสำหรับให้ผู้ประกอบการและผู้รับบริการใช้ได้ภายในบริเวณใกล้เคียง เว้นแต่เป็นการจำหน่ายอาหารที่ไม่มีการรับประทานอาหารนั้นในบริเวณที่จำหน่าย

7.1.6 จัดให้มีที่รองรับมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่เพียงพอและถูกต้องด้วย

สุขลักษณะ

7.1.7 จัดให้มีภาชนะและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำ ประกอบ ประคบ ประคบ และการบริโภคอาหารไว้ให้เพียงพอ ปลอดภัย ถูกต้องด้วยสุขลักษณะโดยผ่านการฆ่าเชื้อโรค

7.1.8 จัดให้มีบริเวณและที่สำหรับทำความสะอาดภาชนะ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ รวมทั้งบ่อดักไขมันหรือที่ดักไขมันให้เพียงพอและถูกต้องด้วยสุขลักษณะ

7.1.9 ปฏิบัติการอื่นใดเกี่ยวกับสุขลักษณะตามคำแนะนำของเจ้าพนักงานสาธารณสุข คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของกรุงเทพมหานคร

7.2 สถานที่จำหน่ายอาหารในอาคารที่มีพื้นที่เกินยี่สิบห้าตารางเมตร

7.2.1 ตั้งอยู่ห่างจากบริเวณที่น่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น ที่ฝัง เมาหรือเก็บศพ ที่เททิ้งสิ่งปฏิกูล ที่เลี้ยงสัตว์ หรือที่อื่นใดที่เจ้าพนักงานสาธารณสุขเห็นว่าเป็นอันตรายต่อสุขภาพไม่น้อยกว่า 100 เมตร เว้นแต่สามารถปรับปรุงสถานที่ให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ ตามคำแนะนำของเจ้าพนักงานสาธารณสุขหรือคำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น

7.2.2 รักษาบ่อดักไขมันหรือที่ดักไขมันให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีตลอดเวลา

7.2.3 รักษาส้วมให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะอยู่เสมอรักษาและจัดสิ่งของเครื่องใช้และอุปกรณ์ให้สะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ

7.2.4 ปฏิบัติการอื่นใดเกี่ยวกับสุขลักษณะตามคำแนะนำของเจ้าพนักงานสาธารณสุข คำสั่งเจ้าพนักงานท้องถิ่น รวมทั้งระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของกรุงเทพมหานคร

ข้อ 9 ผู้ได้รับใบอนุญาตหรือผู้ได้รับหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสุขลักษณะ กรรมวิธีการจำหน่าย ทำ ประกอบ ประคบ รักษาอาหาร ตลอดจนสุขลักษณะของภาชนะ อุปกรณ์ น้ำใช้และของใช้อื่น ๆ รวมทั้งสุขลักษณะส่วนบุคคลของผู้จำหน่ายอาหาร ผู้ปรุงอาหาร และผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

9.1 วาง เก็บอาหารก่อนปรุงให้สะอาดถูกสุขลักษณะ รวมทั้งจัดให้มีการป้องกันแมลงและสัตว์นำโรคในสถานที่นั้น

9.2 ใช้เครื่องปกปิดอาหารรวมทั้งภาชนะและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำประกอบ ปรุง เก็บอาหาร เพื่อป้องกันฝุ่นละอองและสิ่งที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ตลอดจนรักษาเครื่องปกปิดนั้นให้สะอาดถูกต้องด้วยสุขลักษณะและใช้การได้ดียู่เสมอ

9.3 น้ำแข็งสำหรับใช้บริโภค ต้องจัดเก็บไว้ในภาชนะที่ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ สามารถป้องกันสิ่งปนเปื้อนได้ และห้ามนำอาหารหรือสิ่งของอื่นใดแช่หรือเก็บรวมไว้ด้วยกัน

9.4 การทุบ บดน้ำแข็ง ต้องปฏิบัติให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ และสะอาดอยู่เสมอ

9.5 ในกรณีที่มีผ้าเช็ดหน้าให้บริการต้องทำให้สะอาด และผ่านความร้อนฆ่าเชื้อโรคหรือกรรมวิธีอื่นใดให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะ

9.6 จัดให้มีน้ำสะอาดเพียงพอ

9.7 ใช้ภาชนะหรือวัตถุที่สะอาด ปลอดภัยสำหรับปรุง ใส่หรือห่ออาหารหรือน้ำแข็ง โดยรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ

9.8 ผู้จำหน่ายอาหาร ผู้ปรุงอาหาร และผู้ให้บริการต้องแต่งกายให้สะอาดและปฏิบัติตนให้ถูกต้องด้วยสุขลักษณะส่วนบุคคลโดยผ่านการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กรุงเทพมหานครกำหนดศูนย์อาหารและสถานที่จำหน่ายอาหารที่มีการใช้ก๊าซจากถังก๊าซหุงต้มเป็นเชื้อเพลิงมีปริมาณรวมกันเกิน 250 ลิตร จะต้องวางระบบท่อก๊าซ และตั้งถังก๊าซหุงต้มเป็นกลุ่มเพื่อการใช้ก๊าซโดยระบบท่อก๊าซและต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการบรรจุก๊าซปิโตรเลียมเหลว ยกเว้นศูนย์อาหารที่อยู่ภายนอกอาคารและมีอากาศถ่ายเทสะดวก

5.2 พระราชบัญญัติอาหาร ความในพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมสุขาภิบาลสถานจัดบริการอาหารมีดังนี้

มาตรา 25 ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่ายซึ่งอาหาร ดังต่อไปนี้

1. อาหารไม่บริสุทธิ์
2. อาหารปลอม
3. อาหารผิดมาตรฐาน
4. อาหารอื่นที่รัฐมนตรีกำหนด

มาตรา 29 อาหารที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นอาหารตามมาตรา 25(4) (คือ อาหารอื่นที่รัฐมนตรีกำหนด)

1. ไม่ปลอดภัยในการบริโภค หรือ
2. มีสรรพคุณไม่เป็นที่เชื่อถือ หรือ
3. มีคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่อร่างกายในระดับที่ไม่เหมาะสม

มาตรา 30 เพื่อประโยชน์แก่การควบคุมอาหารให้ถูกสุขลักษณะ หรือให้ปราศจากอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีอำนาจ ดังนี้

1. ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ผู้รับอนุญาตผลิตหรือนำเข้าซึ่งอาหาร ดัดแปลง แก้ไข สถานที่ผลิตหรือสถานที่เก็บอาหาร

2. สั่งให้งดผลิต หรืองดนำเข้าซึ่งอาหารที่ผลิตโดยไม่ได้รับอนุญาต หรืออาหารที่ปรากฏจากผลการตรวจพิสูจน์ว่าเป็นอาหารไม่ควรแก่การบริโภค

3. ประกาศผลการตรวจพิสูจน์อาหารให้ประชาชนทราบในกรณีที่ปรากฏผลจากการตรวจพิสูจน์ว่าอาหารรายใดเป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ตามมาตรา 26 หรือเป็นอาหารปลอมตามมาตรา 27 หรือเป็นอาหารผิดมาตรฐานตามมาตรา 28 หรือเป็นอาหารที่น่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรืออนามัยของประชาชน หรือภาชนะบรรจุรายใดประกอบด้วยวัตถุที่อาจเป็นอันตรายเมื่อใช้บรรจุอาหาร โดยให้ระบุนข้อความดังต่อไปนี้ด้วย

3.1 ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ผลิตโดยแน่ชัด ให้ระบุชื่อผู้ผลิตพร้อมทั้งชนิดและลักษณะของอาหารหรือภาชนะบรรจุนั้น และถ้าอาหารหรือภาชนะบรรจุดังกล่าวมีชื่อทางการค้าหรือลำดับครั้งที่ผลิตหรือนำเข้าก็ให้ระบุชื่อทางการค้าและลำดับครั้งที่ผลิตหรือนำเข้านั้นด้วยแล้วแต่กรณี

3.2 ในกรณีที่ไม่ปรากฏตัวผู้ผลิตโดยแน่ชัด แต่ปรากฏตัวผู้จำหน่ายให้ระบุชื่อผู้จำหน่ายและสถานที่จำหน่ายพร้อมทั้งชนิดและลักษณะของอาหารหรือภาชนะบรรจุนั้น

5.3 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ความในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 นั้น มีส่วนเกี่ยวข้องกับการควบคุมสุขาภิบาลสถานที่จัดบริการอาหาร ดังนี้

มาตรา 4 ของพระราชบัญญัติฉบับนี้ ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับความคุ้มครองดังต่อไปนี้

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

4. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ทั้งนี้ ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้นๆ หรือพระราชบัญญัตินี้บัญญัติไว้

มาตรา 5 ในการปฏิบัติหน้าที่ตาม พ.ร.บ.นี้ ให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีอำนาจดังต่อไปนี้

1. นับ ชั่ง ตวง วัด ตรวจสินค้าและเก็บหรือนำสินค้าในปริมาณพอสมควรไปเป็นตัวอย่างเพื่อทำการทดสอบโดยไม่ต้องชำระราคาสินค้านั้น ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด

2. ค้น ยึด หรืออายัดสินค้า ภาชนะหรือหีบห่อบรรจุสินค้า ฉลากหรือเอกสารอื่นที่ไม่เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินคดีในกรณีที่มีเหตุอันควรสงสัยว่ามีการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัตินี้

6. สวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

6.1 ความเป็นมา

จากการสัมภาษณ์นางเพียรผจง คุ่มสิน บุคลากร 8 ว กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สรุปได้ว่า เดิมบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีสถานที่รับประทานอาหารเป็นอาคารโรงไม้ มีร้านจำหน่ายอาหารประมาณ 10 ร้าน หรืออาจต้องอาศัยซื้ออาหารจากแม่ค้าที่หาบเร่มาขายตามพุ่มไม้ข้างกรมต่าง ๆ ในปี พ.ศ. 2528 ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (นายบรรจง ชูสกุลชาติ) ได้เสนอของบประมาณเพื่อสร้างอาคารเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระชนมพรรษาครบ 5 รอบ โดยได้พิจารณาออกแบบให้ตึกรัชมังคลาภิเษกมีขนาด 10 ชั้น ใช้เป็นอาคารที่ทำการของส่วนราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู จัดให้มีสวัสดิการสโมสรข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการที่ชั้น 4 และสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 โดยใช้พื้นที่ทั้งชั้นประมาณ 1,000 ตารางเมตร เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างของกระทรวงศึกษาธิการมีสถานที่รับประทานอาหารที่สะดวก สบาย สะอาด และปลอดภัยจากเชื้อโรคภายในสถานที่ที่เหมาะสมโดยมีวัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการคือ เพื่อบริการอาหารให้กับข้าราชการและลูกจ้างของกระทรวงศึกษาธิการในราคาไม่สูงกว่าร้านค้าทั่วไป นอกจากนี้ยังสามารถให้บริการกับข้าราชการ ประชาชนที่มาติดต่อ ราชการรวมทั้งบุคลากรของส่วนราชการใกล้เคียง การดำเนินการในครั้งแรกได้จัดกิจกรรมการแสดงกายกรรมเจียงซีขึ้นเพื่อหาเงินทุนในการดำเนินการ ได้ทุนดำเนินการจำนวนเพื่อจัดซื้อภาชนะ อุปกรณ์การรับประทานอาหาร เครื่องล้างภาชนะ เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น โทรทัศน์ พัดลม เครื่องทำน้ำเย็น โดยเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2533 เป็นต้นมา

6.2 การให้บริการของศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

6.2.1 ด้านสถานที่

6.2.1.1 ร้านจำหน่ายอาหาร ปัจจุบันศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการมีร้านจำหน่ายหนังสือ 1 ร้าน และร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม จำนวน 41 ร้าน โดยแบ่งร้านตามประเภทอาหารที่จำหน่ายได้ ดังนี้

- อาหารคาว (ข้าวราดแกง ก๋วยเตี๋ยว อาหารตามสั่ง)	30 ร้าน
- อาหารว่าง	1 ร้าน
- ขนมหวาน	2 ร้าน
- ผลไม้	2 ร้าน
- เครื่องดื่ม	4 ร้าน
- เบเกอรี่	1 ร้าน
- หนังสือและวารสาร	1 ร้าน
- ของเบ็ดเตล็ด	1 ร้าน

6.2.1.2 สถานที่นั่งรับประทานอาหาร

- โต๊ะ 93 ตัว
- เก้าอี้ 560 ตัว

6.2.1.3 ห้องน้ำ

- ห้องน้ำชาย 4 ห้อง
- ห้องน้ำหญิง 4 ห้อง

6.2.1.4 เครื่องอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย

- เครื่องรับโทรทัศน์ 5 เครื่อง
- พัดลม 40 เครื่อง
- เครื่องทำน้ำเย็น 3 เครื่อง

6.2.2 ด้านสถานที่จำหน่ายเครื่องอุปโภคและบริโภครายวัน ศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการได้จัดโต๊ะสำหรับวางแสดงสินค้า จำนวน 8 โต๊ะ เพื่อให้ผู้ประกอบการ หรือส่วนราชการที่สนใจจำหน่ายสินค้าอุปโภคและบริโภคให้กับผู้ใช้บริการจองสถานที่เพื่อจำหน่ายสินค้า โดยเสียค่าใช้จ่ายโต๊ะละ 200 บาทต่อวัน ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการได้ซื้อสินค้าอุปโภคบริโภค ควบคู่กับการมารับประทานอาหาร

6.3 การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการแบ่งเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

6.3.1 ผู้รับผิดชอบควบคุมดูแลสวัสดิการ

การบริหารงานศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการดำเนินการโดยสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ จำนวนไม่เกิน 15 คน โดยอาศัยอำนาจตามความในข้อ 4 แห่งระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534 ซึ่งคณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

6.3.1.1 พิจารณาอนุญาตให้บุคคลภายนอกจำหน่ายอาหารในบริเวณศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

6.3.1.2 ควบคุมดูแลการจำหน่ายอาหารภายในบริเวณศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้องตามหลักโภชนาการ และราคายุติธรรม

6.3.1.3 ควบคุมดูแลการใช้สถานที่ ภาชนะและอุปกรณ์ ของศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

6.3.1.4 จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางราชการ

6.3.1.5 ดำเนินการจัดหาครุภัณฑ์ ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่ และครุภัณฑ์ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

6.3.1.6 วางระเบียบ หลักเกณฑ์ และประกาศของศูนย์อาหารกระทรวง

ศึกษาธิการ

6.3.1.7 ดำเนินการตามที่คณะกรรมการสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวง

ศึกษาธิการมอบหมาย

6.3.2 การอนุญาตให้จำหน่ายอาหาร

การอนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้ามาจำหน่ายอาหารในศูนย์อาหารกระทรวง

ศึกษาธิการมีลำดับขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

6.3.2.1 ประกาศประมูลร้านค้า โดยกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้เข้าประมูลราคา หลักฐานประกอบการยื่นซองประมูลราคา หมายเลขร้านและประเภทอาหารที่เปิดประมูลราคา กำหนดราคาขายอาหาร เวลาจำหน่าย การทำสัญญา ฯลฯ

6.3.2.2 แต่งตั้งคณะกรรมการรับซองประมูลราคา เพื่อทำหน้าที่รับซองประมูลราคาที่มีผู้สนใจยื่นซอง และคณะกรรมการเปิดซองราคาเพื่อเลือกให้ผู้เสนอราคาที่มีคุณสมบัติตรงตามประกาศประมูลราคาและเสนอราคาประมูลสูงสุด ให้เป็นผู้ได้รับอนุญาตให้จำหน่ายอาหาร

6.3.2.3 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องทำสัญญาอนุญาตให้จำหน่ายอาหารในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ตามที่คณะกรรมการฯ กำหนด โดยมีระยะเวลาของสัญญา 1 ปี

6.3.3 ระเบียบปฏิบัติ

คณะกรรมการดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการได้พิจารณา กำหนดระเบียบสวัสดิการ เพื่อใช้ในการดำเนินงานของสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

6.3.3.1 ระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2534

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2534”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2533 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้การจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ชั้น 2 อาคารรัชมังคลาภิเษก กระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อจำหน่ายอาหารให้กับข้าราชการและลูกจ้างสังกัดกระทรวงศึกษาธิการในราคาไม่สูงกว่าร้านค้าทั่วไป

ข้อ 4 ให้คณะกรรมการสวัสดิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แต่งตั้ง คณะอนุกรรมการดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ คณะอนุกรรมการมีจำนวนไม่เกิน 15 คน

คณะอนุกรรมการตามวรรคหนึ่ง ให้มีวาระการดำรงตำแหน่งได้คราวละ 2 ปี ถ้าตำแหน่งอนุกรรมการว่างลงก่อนกำหนดให้แต่งตั้งอนุกรรมการแทนภายในกำหนดสามสิบวัน เว้นแต่วาระของอนุกรรมการเหลือไม่ถึงหนึ่งร้อยแปดสิบวัน จะไม่แต่งตั้งอนุกรรมการแทนก็ได้ ผู้ซึ่งได้รับแต่งตั้งเป็นอนุกรรมการแทนนั้น ให้อยู่ในตำแหน่งได้เพียงเท่ากำหนดเวลาของผู้ซึ่งตนแทน

อนุกรรมการซึ่งพ้นจากตำแหน่งจะได้รับแต่งตั้งเป็นอนุกรรมการอีกก็ได้

ในกรณีที่อนุกรรมการพ้นจากตำแหน่งตามวาระแต่ยังมิได้แต่งตั้งอนุกรรมการใหม่ให้อนุกรรมการนั้น ปฏิบัติหน้าที่ไปก่อนจนกว่าจะได้แต่งตั้งอนุกรรมการชุดใหม่แทน

ข้อ 5 การประชุมคณะอนุกรรมการต้องมีอนุกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนอนุกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

ในการประชุมคณะอนุกรรมการ ถ้ามีการพิจารณาเรื่องเกี่ยวกับตัวอนุกรรมการผู้ใดโดยเฉพาะ ผู้นั้นไม่มีสิทธิเข้าประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาด ให้ถือตามเสียงข้างมาก ถ้ามีคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

ข้อ 6 รายได้จากการจัดศูนย์อาหาร ได้แก่

6.1 ค่าบำรุงรายปี

6.2 ค่าบำรุงรายเดือน

6.3 ค่าประกันของเสียหาย (กรณีที่ยึดจากผู้ผิดสัญญา)

6.4 เงินรายได้อื่น ๆ เช่น เงินดอกผล หรือเงินบริจาค เป็นต้น

ข้อ 7 รายได้จากการจัดศูนย์อาหาร ให้นำไปใช้จ่ายเพื่อกิจการของศูนย์อาหารและสวัสดิการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยความเห็นชอบคณะอนุกรรมการดังต่อไปนี้

7.1 การปรับปรุงซ่อมแซมสถานที่ราชการหรือทรัพย์สินของส่วนราชการที่ใช้ในการจัดศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

7.2 การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ที่อำนวยความสะดวกในการจัดศูนย์อาหาร

7.3 การจ้างจัดบริการทำความสะอาด

7.4 การจ้างยามรักษาความปลอดภัย

7.5 การจ่ายเป็นค่าตอบแทนของบุคคลที่คณะอนุกรรมการเห็นสมควร

7.6 การจ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับสวัสดิการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ข้อ 8 ให้เหรียญกษาปณ์เป็นผู้รับผิดชอบการเงินของศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการและให้เหรียญกษาปณ์พิจารณาแต่งตั้งคณะทำงานเกี่ยวกับการรับจ่าย การเก็บรักษาเงิน การจัดทำบัญชีและการรายงานการเงินของศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ โดยความเห็นชอบของคณะอนุกรรมการ

ข้อ 9 เงินที่ได้รับทั้งหมดให้นำฝากธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจ อย่างช้าภายในวันทำการถัดไป

ข้อ 10 ให้เหรียญกษาปณ์เก็บเงินสดไว้สำรองจ่ายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ในกรณีที่เหรียญกษาปณ์ไม่อยู่ หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการได้ด้วย

ตนเอง ให้ประธานอนุกรรมการสั่งให้อนุกรรมการผู้ใดคนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเงินแทนได้
 ข้อ 11 ในกรณีจำเป็นเร่งด่วน เพื่อประโยชน์ของกิจการศูนย์อาหาร ให้สั่ง
 จ่ายเงินและก่อหนี้ผูกพันก่อนได้ แล้วรายงานให้คณะอนุกรรมการทราบในการประชุมครั้งต่อไป
 ดังนี้

11.1 ประธานอนุกรรมการหรือผู้ที่ประธานมอบหมายสั่งจ่ายเงินและ
 ก่อหนี้ผูกพันได้ภายในวงเงินครั้งละไม่เกิน 40,000 บาท

11.2 เหนรัญญิกสั่งจ่ายเงินและก่อหนี้ผูกพันได้ภายในวงเงินครั้งละไม่เกิน
 4,000 บาท

ข้อ 12 การสั่งจ่ายเช็คของกิจการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ตามที่ได้
 รับอนุมัติจากคณะกรรมการหรือการสั่งจ่ายเงินตามข้อ 11 จะต้องมียลายมือชื่อของประธานคณะ
 อนุกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายกับเลขานุการหรือเหนรัญญิก รวม 2 คน

ข้อ 13 ให้เหนรัญญิกทำบัญชีตามระบบสากล และให้การจัดทำงบรายไ้ราย
 จ่ายประจำเดือนเสนอคณะอนุกรรมการเพื่อทราบ และรายงานคณะกรรมการสวัสดิการสำนักงานปลัด
 กระทรวงศึกษาธิการทราบด้วย

ข้อ 14 หลักฐานและใบสำคัญทางการเงินทุกฉบับจะต้องเก็บรักษาไว้ไม่น้อย
 กว่า 10 ปี เพื่อตรวจสอบ

ข้อ 15 การปิดบัญชีให้กระทำปีละครั้งตามปีปฏิทิน และให้ทำงบการเงินส่งให้
 ผู้สอบบัญชีตรวจให้ผู้สอบบัญชีรายงานผลการตรวจสอบเสนอคณะอนุกรรมการภายใน 60 วัน นับ
 แต่วันปิดบัญชีประจำปี

ข้อ 16 การใดที่ดำเนินการอยู่ก่อนที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ดำเนินการต่อไปได้
 ตามความเหมาะสมและจำเป็นโดยไม่ต้องก่อให้เกิดความเสียหายแก่สวัสดิการสำนักงานปลัด
 กระทรวงศึกษาธิการ

ข้อ 17 ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการรักษาการตามระเบียบนี้

6.3.3.2 ระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยศูนย์อาหาร
 กระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534

โดยที่เห็นเป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวง
 ศึกษาธิการว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2534 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 7 วรรคสอง ข้อ 18 และข้อ 19 แห่งระเบียบ
 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

1. ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
 ว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2534”
2. ให้ใช้ระเบียบนี้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป
3. ให้ยกเลิกความในข้อ 2 แห่งระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวง

ศึกษาธิการ ว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2534 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2534 เป็นต้นไป”

4. ให้ยกเลิกความในข้อ 7 แห่งระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2534 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “ข้อ 7 รายได้จากการจัดศูนย์อาหารให้นำไปใช้จ่ายเพื่อกิจการของศูนย์อาหาร และหรือสวัสดิการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดังต่อไปนี้

7.1 การปรับปรุงซ่อมแซมสถานที่ราชการหรือทรัพย์สินของส่วนราชการที่ใช้ในการจัดศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

7.2 การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ที่อำนวยความสะดวกในการจัดศูนย์อาหาร

7.3 การจ้างจัดบริการทำความสะอาด

7.4 การจ้างยารักษาความปลอดภัย

7.5 การจ่ายเป็นค่าตอบแทนของบุคคลที่คณะกรรมการเห็นสมควร

7.6 การจ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อกิจการของศูนย์อาหารกระทรวง

ศึกษาธิการ

7.7 การจ่ายอื่น ๆ ที่จำเป็นเกี่ยวกับสวัสดิการของสำนักงานปลัด

กระทรวงศึกษาธิการ”

5. ให้ยกเลิกความในข้อ 11 แห่งระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2533 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “ข้อ 11 ให้ประธานอนุกรรมการมีอำนาจอนุมัติสั่งจ่ายเงินหรือก่องหนี่ผูกพันได้ครั้งละไม่เกิน 40,000 บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) ถ้าเกินกว่า 40,000 บาท (สี่หมื่นบาทถ้วน) ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการก่อน”

6. ให้ยกเลิกความในข้อ 16 แห่งระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2534 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน “ข้อ 16 การใดที่ดำเนินการอยู่ก่อนที่ระเบียบนี้ใช้บังคับ ให้ถือว่ามิผลสมบูรณ์ตามระเบียบนี้”

6.3.3.3 สัญญาอนุญาตให้จำหน่ายอาหารในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

นอกจากระเบียบสวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการแล้ว คณะอนุกรรมการได้กำหนดรายละเอียดสัญญาอนุญาตให้จำหน่ายอาหารในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ (สัญญาอนุญาตให้จำหน่ายอาหารในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ .2544 : 1-4) ดังนี้

ข้อ 9 ผู้รับอนุญาตต้องมีใบรับรองแพทย์ว่าเป็นผู้มีสุขภาพดี ต้องเป็นผู้ไม่มีโรคติดต่อร้ายแรง และจะต้องได้รับการตรวจสุขภาพจากแพทย์ทุกหนึ่งปี โดยมีใบรับรองแพทย์มาแสดงต่อผู้อนุญาต

ข้อ 10 ผู้รับอนุญาตจะปรุงอาหารในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการไม่ได้ และอาหารที่จำหน่ายต้องปิดป้ายบอกราคาอาหารทุกชนิดไว้ด้วย โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้อนุญาต

ข้อ 11 ผู้รับอนุญาตจะต้องใช้ภาชนะสำหรับใส่อาหารจำหน่าย และอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการอันเป็นส่วนกลาง ซึ่งผู้อนุญาตจัดให้ ห้ามนำภาชนะและอุปกรณ์ดังกล่าวออกนอกบริเวณศูนย์จำหน่ายอาหารของกระทรวงศึกษาธิการ

6.3.3.4 ข้อปฏิบัติอื่น ๆ

เพื่อให้สามารถควบคุมผู้จำหน่ายอาหารให้ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล กฎระเบียบต่าง ๆ ที่ถูกกำหนดเพิ่มเติมขึ้นในภายหลัง คณะอนุกรรมการดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการได้มีหนังสือแจ้งเวียนให้ผู้จำหน่ายอาหารถือปฏิบัติโดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาอนุญาตให้จำหน่ายอาหารด้วย เช่น หนังสือสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่ ศธ 0202/3136 ลงวันที่ 21 เมษายน 2546 เรื่อง การดำเนินการเพื่อให้อาหารปลอดภัยสำหรับผู้บริโภค ได้แจ้งให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

1. ใช้ความระมัดระวังในการเลือกซื้ออาหารสดมิให้มีการปนเปื้อนสารเคมี เช่น ฟอรัมาลิน สารกันบูด สารฟอกขาว ขันทสกร บอแรกซ์ ฯลฯ เพิ่มมากยิ่งขึ้น และในการปรุงหรือประกอบอาหารเพื่อจำหน่ายให้กับผู้บริโภค ห้ามใช้สารเคมีดังกล่าวเจือปนในอาหารโดยเด็ดขาด
2. เลือกซื้อสารปรุงแต่งรสชาติอาหารที่มีมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือมาตรฐานอาหารและยารรับรอง เช่น น้ำปลา น้ำส้มสายชู รวมทั้งลดการใช้สารปรุงแต่งรสชาติอาหาร ได้แก่ ผงชูรส ซุปก้อน น้ำส้มสายชูให้ลดน้อยลงหรืองดใช้
3. เนื้อสัตว์ ผัก ผลไม้ และส่วนประกอบอาหารอื่น ๆ ต้องล้างให้สะอาดทุกครั้ง ก่อนปรุงหรือประกอบอาหารเพื่อจำหน่ายให้กับผู้บริโภค
4. ดูแลรักษาความสะอาดภายในบริเวณจำหน่ายอาหารให้สะอาด ปราศจากแมลงและสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรค เช่น แมลงวัน แมลงสาบ หนู รวมทั้งกำจัดขยะภายในร้านอย่างถูกวิธีอยู่เสมอ
5. ขอให้ผู้ตักอาหาร ผู้ปรุงอาหารสวมใส่ผ้ากันเปื้อนและหมวกคลุมผมสีขาวตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
6. ในช่วงเดือนมีนาคม ถึงเดือนพฤษภาคมของทุกปีเป็นช่วงที่อากาศร้อน ส่งผลให้อาหารบูดเสียง่าย ขอให้ผู้จำหน่ายอาหารระมัดระวังการบูดเสียของอาหารเพิ่มมากขึ้นเป็นพิเศษ

6.4 การประเมินผลการจัดสวัสดิการภายในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

6.4.1 การสำรวจความต้องการจัดสวัสดิการของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการสำรวจความต้องการจัดสวัสดิการของข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดเพื่อรายงานต่อฝ่ายประสานการจัดสวัสดิการ สำนักงาน ก.พ. (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2540 : 22-23) ผลการสำรวจโดยสรุป คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นข้าราชการ 269 คน และลูกจ้างประจำ 43 คน รวม 312 คน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่าควรปรับปรุงสวัสดิการที่มีอยู่เดิมให้ดียิ่งขึ้น เรียงตามลำดับ คือ สวัสดิการร้านอาหาร สหกรณ์ออมทรัพย์ และร้านสวัสดิการ คิดเป็นร้อยละ 37.2, 13.5 และ 8.0 ตามลำดับ ส่วนสวัสดิการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าควรจัดเพิ่ม ได้แก่ สวัสดิการสินค้ายาถูก สวัสดิการรถรับ - ส่งข้าราชการ สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย คิดเป็นร้อยละ 24.0, 19.2, และ 18.0 ตามลำดับ

6.4.2 การสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการจัดสวัสดิการเพิ่มขึ้นในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการจากผู้ใช้บริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโดยบังเอิญ (Accidental Sampling) ระหว่างวันที่ 19-21 มกราคม 2542 (กองการเจ้าหน้าที่ สป. 2542 : 1-8) ผลการสำรวจพบว่า

ด้านข้อมูลทั่วไป

ผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 และชาย 127 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 มีระดับตำแหน่งอยู่ในช่วงระดับ 4-6 จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาเป็นข้าราชการระดับ 7-8 จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 มีอัตราเงินเดือนอยู่ในช่วงมากกว่า 15,001 จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 75.7 และมีความถี่ของการใช้บริการศูนย์อาหารทุกวัน จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาใช้บริการ 2-3 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3

ด้านความพึงพอใจการให้บริการของศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านราคาอาหาร, ความสะอาดของภาชนะใส่อาหาร, ปริมาณอาหาร, คุณภาพอาหาร, การแต่งกายของผู้จำหน่ายอาหาร, ความสะอาดของสถานที่, ความสะอาดของโต๊ะ เก้าอี้, ความสุภาพของพนักงานทำความสะอาด ในระดับปานกลาง คือ ร้อยละ 42.8, 43.7, 45.8, 47.7, 50.8, 47.7, 44.3 และ 46.2 ตามลำดับ และผู้ใช้บริการศูนย์อาหารมีความพึงพอใจด้านระบบเสียงตามสายและการแพร่ภาพทางโทรทัศน์อยู่ในระดับน้อย (ร้อยละ 52.0)

ด้านความคิดเห็นในการจัดสวัสดิการอื่นในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ
 ผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดบริการ
 น้ำดื่มฟรี และจัดมุมกาแฟ - อาหารว่าง คิดเป็นร้อยละ 49.5 และ 30.5 ตามลำดับ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นพดล ภัทรากิจ (2541:69-70) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของผู้บริโภคอาหารริมบาท
 วิถีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า เหตุผลสำคัญของผู้บริโภคที่เลือกรับประทานอาหารริม
 บาทวิถี ได้แก่ ความสะดวก หาซื้อง่าย ประหยัดเวลา ราคาถูก และอร่อย ตามลำดับ ประกอบกับมี
 การพิจารณาเลือกร้านที่มีลักษณะสะอาด มีประเภทอาหารที่ต้องการ ดูวิธีการปรุง และผู้ปรุงผู้เสิร์ฟ
 เป็นสำคัญ โดยพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพิจารณาเลือกร้านของผู้บริโภค ได้แก่ เพศ อายุ
 การศึกษา อาชีพ รายได้ และความถี่ในการใช้บริการ โดยผู้บริโภคส่วนใหญ่จะเลือกบริโภคอาหาร
 ในมือกลางวัน ส่วนปัญหาที่ผู้บริโภคพบได้แก่ การไม่ได้รับความเป็นธรรมในด้านราคา ปัญหาด้าน
 ความไม่สะอาดของอาหาร และปัญหาด้านอื่น ๆ ได้แก่ การปกปิดอาหาร ฝุ่นละออง-ควันรถ และ
 สภาพร้านจำหน่ายอาหารไม่สะอาด

พนม ทิพย์ชาติ และกิตติ แก้วบุตร (2539:ข) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาวะการณ
 สุขาภิบาลอาหารในการแข่งขันกีฬาเยาวชนแห่งชาติ ครั้งที่ 12 จังหวัดกำแพงเพชร โดยศึกษาจาก
 ร้านอาหารในเขตเทศบาลเมืองกำแพงเพชร จำนวน 91 ร้าน แบ่งเป็นร้านอาหารขนาดใหญ่ 22 ร้าน
 ร้านอาหารขนาดเล็ก 69 ร้าน พบว่า ปัญหาที่พบในร้านอาหารขนาดใหญ่และขนาดเล็ก คือ การรวบรวม
 ขยะและน้ำโสโครก และผลจากการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการพบว่า ตัวอย่างอาหารที่มี
 การปนเปื้อนมากที่สุด คือ ผักสด เครื่องเคียง ขนมหวานใส่น้ำแข็ง

เพ็ญศรี รักผักแว่น และคณะ (2539:ข - ค) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบการ
 จัดบริการอาหารสถาบันราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี พบว่า โครงสร้างของโรงอาหารผ่านข้อ
 มาตรฐานการสุขาภิบาลอาหารของกรมอนามัย จำนวน 18 ข้อ จากข้อมาตรฐานทั้งหมด 30 ข้อ
 ปัญหาที่สำคัญได้แก่ พื้นที่ของร้านอาหารคับแคบ ความไม่เป็นระเบียบและความสกปรกของครัว
 การล้างภาชนะอุปกรณ์บนพื้น ไม่มีระบบระบายกลิ่นควัน คราบไขมันบริเวณท่อระบายน้ำเสีย และ
 การตรวจสอบสภาพประจำปี

สละ ชูจงกล และคณะ (2539:ค-ง) ได้ทำศึกษาทัศนคติของบุคลากรในกระทรวง
 สาธารณสุขต่อการเลือกซื้ออาหารปรุงสำเร็จ พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการเลือกซื้ออาหาร
 ปรุงสำเร็จมาก ได้แก่ ความสะอาด รสชาติ และคุณค่าทางอาหาร ในเรื่องพฤติกรรมผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ
 ที่บุคลากรสาธารณสุขไม่ชอบมากคือ ไม่มีการปกปิดอาหาร หรือใช้มือหยิบจับอาหาร และปัจจัยที่มี
 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกซื้ออาหารปรุงสำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ การ
 ศึกษา รายได้ จากกลุ่มตัวอย่าง

อังสนา พิศณุภูมิ (2542:92) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสุขาภิบาลของร้านอาหารใน กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ร้านอาหารปฏิบัติถูกต้องเกี่ยวกับการสุขาภิบาลของร้านอาหารด้าน สถานที่ ด้านภาชนะอุปกรณ์ ด้านอาหาร ด้านผู้สัมผัสอาหาร ด้านการรวบรวมขยะ และการบำบัดน้ำโสโครกเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 86.09, 84.75, 83.78, 80.05, และ 59.93 ตามลำดับ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด ร้านอาหารในกรมควบคุมโรคติดต่อปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด ในด้านภาชนะอุปกรณ์พบว่า ร้านอาหารในกรมอนามัยปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด ร้านอาหารในกรมควบคุมโรคติดต่อปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด ในด้านอาหารพบว่าร้านในกรมวิทยาศาสตร์การ-แพทย์ปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด ร้านอาหารในกรมการแพทย์ปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด ในด้านผู้สัมผัสอาหารพบว่าร้านอาหารในสำนักงานปลัดกระทรวงปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด ร้านอาหารในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด และในด้านการรวบรวมขยะและการบำบัดน้ำโสโครกพบว่าร้านอาหารในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด ร้านอาหารในกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด

อารยา เจียไพบูลย์ (2539: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การสุขาภิบาลร้านอาหารในมหาวิทยาลัยของรัฐ พบว่า การสุขาภิบาลอาหารของร้านอาหารด้านอาหารและน้ำดื่ม กิจกรรมที่ร้านอาหารปฏิบัติได้ถูกต้องมากที่สุด คือ คุณภาพน้ำดื่ม น้ำผลไม้ เครื่องดื่มที่ใช้บริการผู้บริโภค กิจกรรมที่ปฏิบัติได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การเก็บรักษาอาหารที่ปรุงสำเร็จ (ขณะรอจำหน่าย) ด้านผู้สัมผัสอาหาร กิจกรรมที่ปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ สุขภาพของผู้สัมผัสอาหาร ส่วนกิจกรรมที่ปฏิบัติได้ถูกต้องน้อยที่สุด คือ การแต่งกายของผู้สัมผัสอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ กิจกรรมที่ปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ ภาชนะที่ใช้ในการปรุงอาหาร ส่วนกิจกรรมที่ปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด คือ อ่างที่ใช้ล้างภาชนะ ด้านสถานที่เตรียม-ปรุงอาหาร รับประทานอาหาร การรวบรวมขยะ และการระบายน้ำเสีย กิจกรรมที่ปฏิบัติถูกต้องมากที่สุด คือ บริเวณที่เตรียม-ปรุงอาหาร ส่วนกิจกรรมที่ปฏิบัติถูกต้องน้อยที่สุด คือ การไม่มีสุนัข แมว ฯลฯ ในบริเวณสถานที่รับประทานอาหารและการเปรียบเทียบการสุขาภิบาลของร้านอาหารด้านอาหารและน้ำดื่ม ด้านผู้สัมผัสอาหาร ด้านภาชนะและอุปกรณ์ ในมหาวิทยาลัยที่ต่างต่างกัน ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสถานที่เตรียม-ปรุงอาหาร รับประทานอาหาร การรวบรวมขยะ และการระบายน้ำเสีย ในมหาวิทยาลัยที่ต่างต่างกัน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง ซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (เฉพาะสังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเดิม) และมาใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ประมาณ 3,000 คนต่อวัน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวสังกัดกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง ซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการ และใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 400 คน ได้มาโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา โดยกำหนดจำนวนให้ครอบคลุมตามตัวแปรอิสระและกระจายให้ครบสำนักงาน ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| - สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ | จำนวน 109 คน |
| - สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน | จำนวน 108 คน |
| - สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | จำนวน 96 คน |
| - สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สถาบันราชภัฏเดิม) | จำนวน 87 คน |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ภัตตาคาร การบริการด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ ของบุคลากรภัตตาคาร โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ Check List

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ท โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหา
3 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหาปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	ปัญหาน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	ปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารภัตตาคาร

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร หลักการจัดสวัสดิการ การจัดบริการอาหาร การจัดสวัสดิการอาหาร มาตรฐานร้านอาหารและโรงอาหาร กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการอาหาร และสวัสดิการศูนย์อาหารภัตตาคาร เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สำรวจปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์อาหารโดยการแจกแบบประเมินผลการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารประจำปี
3. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่าง ๆ ที่ได้จากเอกสาร และงานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย
4. สร้างแบบสอบถามปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร 4 ด้าน ได้ข้อคำถาม จำนวน 58 ข้อ
5. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท ตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงพินิจ ได้แก่

6.1 นายอภิชาติ จีระวุฒิ ที่ปรึกษาด้านระบบบริหารจัดการศึกษา (นักบริหารการศึกษา 9) สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

6.2 นายบุญสม พิมพ์หนู เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 ว สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

6.3 อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง แล้วคัดเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ขึ้นไป ได้ข้อคำถาม จำนวน 57 ข้อ

8. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Tryout) กับผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการที่เป็นบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

9. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขานุการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เลขานุการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เลขานุการคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สภาสถาบันราชภัฏเดิม) อนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน 2546

2. นำหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และแบบสอบถามไปแจกและเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1 ขอความร่วมมือจากสำนักอำนวยการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สภาสถาบันราชภัฏเดิม) เพื่อให้แจกแบบสอบถามโดยระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้กระจายให้ครอบคลุมตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 1 จำนวน 291 ฉบับ และนัดวันขอรับแบบสอบถามคืนภายหลังแจกแบบสอบถามประมาณ 10 วัน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 291 ฉบับ

2.2 นำแบบสอบถามขอความร่วมมือจากกลุ่มบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักนิติการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ เพื่อขอแจกแบบสอบถาม

ด้วยตนเอง จำนวน 109 ฉบับ และเก็บด้วยตนเองภายหลังแจกแบบสอบถามประมาณ 1 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 109 ฉบับ รวมเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ครบถ้วน จำนวน 400 ฉบับ นำมาประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social/Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพการทำงานและความถี่ในการใช้บริการ ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง มีปัญหาระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง มีปัญหาระดับมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง มีปัญหาระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง มีปัญหาระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง มีปัญหาระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการจำแนกตามเพศ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติการทดสอบค่า t-test

4. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการจำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe's multiple contrast)

5. รวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 3 แล้วนำมาจัดรวบรวมเป็นหมวดหมู่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ

5.1.2 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 35)

$$(\bar{X}) = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 65)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนรวมทั้งหมด

5.2 สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 200)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

5.3 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สูตร t-test โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left\{ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right\}}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ

5.3.2 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 236)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา
	MS_b	แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลตามลำดับ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (mean Squares)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ โดยแยกเป็นรายด้านและโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ โดยการใช้ค่าที (t – test) และค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance)

ตอนที่ 4 การรวบรวมเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการผู้ใช้บริการศูนย์อาหาร ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้วิธีการนำเสนอในรูปแบบความถี่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่ใช้บริการศูนย์อาหาร จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	คิดเป็น (ร้อยละ)
1. เพศ		
1.1 ชาย	197	49.2
1.2 หญิง	203	50.8
รวม	400	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 35 ปี	138	34.5
2.2 36-45 ปี	126	31.5
2.3 46 ปีขึ้นไป	136	34.0
รวม	400	100.0
3. สถานภาพการทำงาน		
3.1 ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว	190	47.5
3.2 ข้าราชการ	210	52.5
รวม	400	100.0
4. ความถี่ในการใช้บริการ		
4.1 1 – 5 ครั้ง/สัปดาห์	212	53.0
4.2 6 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์	188	47.0
รวม	400	100.0

จากตาราง 2 แสดงว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่า 35 ปี สถานภาพการทำงานเป็นข้าราชการ และส่วนใหญ่ใช้บริการ 1-5 ครั้ง/สัปดาห์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ ดังแสดงในตาราง 3 - 7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ โดยรวมและรายด้าน (N = 400)

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
ด้านสุขอนามัย	3.76	0.58	มาก
ด้านคุณภาพอาหาร	3.30	0.56	ปานกลาง
ด้านการอำนวยความสะดวก	3.06	0.56	ปานกลาง
ด้านระเบียบปฏิบัติ	3.01	0.55	ปานกลาง
รวม	3.28	0.36	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่า บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารในด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นมีปัญหาการใช้บริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร
กระทรวงศึกษาธิการ ด้านสุขอนามัยโดยรวมและรายข้อ (N = 400)

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
<u>ด้านสุขอนามัย</u>			
1. ความสะอาดของพื้นที่โดยทั่วไปภายในบริเวณศูนย์อาหาร เช่น พื้น ฝาผนัง บันไดทางขึ้น	3.90	0.83	มาก
2. ความสะอาดและเป็นระเบียบของโต๊ะ เก้าอี้	3.86	0.87	มาก
3. ความสะอาดและเป็นระเบียบภายในบริเวณจำหน่าย อาหาร	3.48	0.94	ปานกลาง
4. ความสะอาดของสถานที่ในการเตรียมและปรุงอาหาร	3.36	0.66	ปานกลาง
5. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์รับประทานอาหารอื่น ๆ ของศูนย์อาหาร	3.60	0.72	มาก
6. ความสะอาดของภาชนะใส่อาหารและอุปกรณ์ของผู้จำหน่าย อาหาร	3.66	0.82	มาก
7. ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องปรุงรส เช่น โถใส่พริกป่น น้ำปลา น้ำส้มพริกตอง	3.84	0.86	มาก
8. ความสะอาดของแก้วนํ้าร้านขายเครื่องดื่ม	3.52	0.86	มาก
9. ความสะอาดของนํ้าและภาชนะที่ให้บริการฟรี	3.98	0.81	มาก
10. ความสะอาดของพัดลม	3.42	1.00	ปานกลาง
11. ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องเก็บของข้างห้องนํ้า	3.58	0.83	มาก
12. ความสะอาดของห้องนํ้า	4.24	0.68	มาก
13. ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องล้างภาชนะ	3.80	0.96	มาก
14. ความสะอาดในการจัดเก็บภาชนะ	3.78	0.88	มาก
15. การระบายอากาศเพื่อควบคุมกลิ่นและควันของอาหาร	3.90	0.78	มาก
16. การถูกรบกวนจากสัตว์และแมลง เช่น แมลงวัน นกพิราบ ขณะรับประทานอาหาร	3.80	0.98	มาก
17. การจัดการในการทิ้งและกำจัดเศษอาหาร ขยะ	4.00	0.85	มาก
18. การรักษาความสะอาดของผู้จำหน่ายอาหารที่มีผลต่อความ สะอาดของอาหาร เช่น การแต่งกาย การทาเล็บ การสวมใส่ เครื่องประดับ การพูด ไอ จาม ขณะให้บริการตักอาหาร	3.88	0.89	มาก
รวม	3.76	0.58	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านสุขอนามัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนมากมีปัญหาอยู่ในระดับมาก ยกเว้นความสะอาดและเป็นระเบียบภายในบริเวณคณาจารย์อาหาร ความสะอาดของพัสดุ และความสะอาดของสถานที่ในการเตรียมและปรุงอาหาร มีปัญหาในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร
กระทรวงศึกษาธิการ ด้านคุณภาพอาหาร โดยรวมและรายข้อ (N = 400)

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
ด้านคุณภาพอาหาร			
1. เนื้อสัตว์ที่นำมาปรุงอาหารไม่สด หรือมีกลิ่นคาว	3.18	0.87	ปานกลาง
2. ผักที่นำมาปรุงอาหารไม่สด แก่ หรือแข็งกว่าลักษณะปกติ ที่ควรจะเป็น	3.82	0.91	มาก
3. ผลไม้ไม่สด ช้ำ เน่าเสียบางส่วน หรือสุกงอมเกินปกติ	3.54	0.85	มาก
4. การปนเปื้อนสารเคมีของเนื้อสัตว์ที่นำมาปรุงอาหาร เช่น ฟอร์มาลิน บอแรกซ์ ผงเนื้อมูม	3.34	0.77	ปานกลาง
5. ความสดใหม่ของเครื่องปรุงรสอาหาร เช่น พริกแดง พริกป่น น้ำปลา	3.68	0.68	มาก
6. การปนเปื้อนสารเคมีของผักที่นำมาปรุง หรือประกอบอาหาร เช่น ฟอร์มาลิน ผงฟอกขาว ยาฆ่าแมลง สี	3.50	0.67	ปานกลาง
7. การใช้สารปรุงแต่งรสอาหาร เช่น ผงชูรส ขัณฑสกร น้ำส้มสายชู	3.56	0.78	มาก
8. อาหารมีสิ่งแปลกปลอม เช่น เส้นผม ยางรัดของ ลวดเย็บกระดาษ	3.48	0.88	ปานกลาง
9. น้ำแข็งมีสิ่งแปลกปลอม หรือมีตะกอนน้ำมาก	3.06	0.90	ปานกลาง
10. ถังน้ำแข็งมีการนำสิ่งอื่นเข้รวมอยู่ด้วย	3.74	0.82	มาก
11. การทำความสะอาดอาหารสดก่อนนำมาปรุงหรือประกอบ อาหาร	3.04	1.02	ปานกลาง
12. อาหารมีสีผิดเพี้ยนไปจากธรรมชาติของอาหารชนิดนั้น ๆ	2.86	1.04	ปานกลาง
13. อาหารที่จำหน่ายขาดคุณค่าทางโภชนาการ	2.82	1.09	ปานกลาง
14. คุณภาพของอาหารไม่เหมาะสมกับราคา	2.84	1.05	ปานกลาง
15. ปริมาณอาหารไม่เหมาะสมกับราคา	3.08	1.04	ปานกลาง
16. ปริมาณอาหารที่ตักจำหน่ายแต่ละคนหรือแต่ละครั้ง ไม่สม่ำเสมอ	3.34	1.07	ปานกลาง
รวม	3.30	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านคุณภาพอาหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่เป็นปัญหาในการใช้บริการศูนย์อาหารอยู่ในระดับมาก คือ ผักที่นำมาปรุงอาหารไม่สด แก่ หรือแข็งกว่าลักษณะปกติที่ควรจะเป็น ถังน้ำแข็งมีการนำสิ่งอื่นแซมรวมอยู่ด้วย ความสดใหม่ของเครื่องปรุงรสอาหาร เช่น พริกตอง พริกป่น น้ำปลา การใช้สารปรุงแต่งรสอาหาร เช่น ผงชูรส ขัณฑสกร น้ำส้มสายชู ผลไม้ไม่สด ช้ำ เน่าเสียบางส่วน หรือสุกงอมเกินปกติ ส่วนข้อที่เหลือเป็นปัญหาระดับปานกลาง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร
กระทรวงศึกษาธิการ ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ (N = 400)

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
ด้านการอำนวยความสะดวก			
1. ความเป็นระเบียบในการเข้าคิวซื้ออาหาร	2.95	1.04	ปานกลาง
2. ลักษณะการจัดเรียงคูปองจำหน่ายอาหาร ทำให้มีการปะปนกัน ของกลิ่นอาหาร	3.02	0.89	ปานกลาง
3. ความสะดวกในการใช้บริการน้ำดื่มฟรี	2.93	0.94	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการใช้พัดลม	2.99	0.98	ปานกลาง
5. การให้บริการโทรทัศน์ เช่น การเลือกเปิดช่องแพร่ภาพ ความคมชัด ระบบเสียง	3.04	0.99	ปานกลาง
6. ความรวดเร็วในการบริการของผู้จำหน่ายอาหาร	3.05	1.63	ปานกลาง
7. ความรวดเร็วในการเก็บภาชนะที่ใช้แล้วและทำความสะอาด โต๊ะ	3.11	0.87	ปานกลาง
8. การทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ หลังการเก็บภาชนะ	3.30	0.81	ปานกลาง
9. ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ที่จัดไว้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร	3.19	0.97	ปานกลาง
10. สินค้าอุปโภค-บริโภคที่นำมาจำหน่ายรายวันไม่ตรงกับ ความต้องการหรือมีราคาแพง	3.05	0.86	ปานกลาง
รวม	3.06	0.56	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร
กระทรวงศึกษาธิการ ด้านระเบียบปฏิบัติ โดยรวมและรายข้อ (N = 400)

ปัญหาการใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา
<u>ด้านระเบียบปฏิบัติ</u>			
1. ความร่วมมือดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ในศูนย์อาหาร	3.14	0.75	ปานกลาง
2. การห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำภาชนะออกนอกบริเวณศูนย์ อาหาร	3.26	1.01	ปานกลาง
3. การห้ามมิให้ผู้จำหน่ายอาหารนำภาชนะส่วนกลางไปจัด บริการนอกบริเวณศูนย์อาหาร	3.10	0.93	ปานกลาง
4. การหยิบหรือจับต้องอาหารด้วยการใช้มือ	3.04	0.90	ปานกลาง
5. การไม่ใช้อุปกรณ์ตักน้ำแข็ง	2.93	0.91	ปานกลาง
6. ผู้จำหน่ายอาหารไม่ปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการสวม หมวกคลุมผม และผ้ากันเปื้อน	3.09	1.01	ปานกลาง
7. ระยะเวลาการจำหน่ายอาหาร (06.00 – 14.00 น.)	2.92	0.91	ปานกลาง
8. กริยา วาจา และมารยาทของผู้จำหน่ายอาหาร เช่น ตะโกนเสียงดัง พูดจาไม่สุภาพ กริยาไม่เหมาะสม	3.02	0.96	ปานกลาง
9. กริยา วาจา และมารยาทของพนักงานทำความสะอาด	2.96	0.89	ปานกลาง
10. การมีป้ายบอกราคาอาหารทุกรายการ	2.97	1.02	ปานกลาง
11. การจำหน่ายอาหารไม่เป็นไปตามป้ายบอกราคา	2.71	0.98	ปานกลาง
12. การถูกผู้จำหน่ายอาหารเอารัดเอาเปรียบในการจำหน่าย สินค้า เช่น ปริมาณหรือจำนวนไม่ครบถ้วน ขนาดไม่ สม่ำเสมอ	2.90	0.98	ปานกลาง
13. ร้านจำหน่ายอาหารบางร้านหยุดจำหน่ายอาหารโดยไม่แจ้ง ล่วงหน้าบ่อย ๆ	3.05	1.05	ปานกลาง
รวม	3.01	0.55	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร
ด้านระเบียบปฏิบัติ โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง
ศึกษาธิการ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบ
ปฏิบัติ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ ดังแสดงในตาราง
ที่ 8 - 12

ตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง
ศึกษาธิการ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาการใช้บริการ	ชาย			หญิง			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา		
1. ด้านสุขอนามัย	3.70	0.57	มาก	3.81	0.58	มาก	1.92	0.06
2. ด้านคุณภาพอาหาร	3.27	0.56	ปานกลาง	3.34	0.54	ปานกลาง	1.15	0.25
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.06	0.58	ปานกลาง	3.07	0.54	ปานกลาง	0.72	0.94
4. ด้านระเบียบปฏิบัติ	3.02	0.55	ปานกลาง	3.00	0.56	ปานกลาง	0.48	0.62
รวม	3.26	0.37	ปานกลาง	3.30	0.33	ปานกลาง	1.06	0.25

จากตาราง 8 แสดงว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการเพศชายและหญิง มีปัญหาการใช้
บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาการใช้บริการ	อายุต่ำกว่า 35 ปี (N = 138)			อายุ 36 – 45 ปี (N = 126)			อายุ 46 ปีขึ้นไป (N = 136)		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัญหา
1. ด้านสุขอนามัย	3.79	0.55	มาก	3.77	0.59	มาก	3.70	0.59	มาก
2. ด้านคุณภาพอาหาร	3.26	0.56	ปานกลาง	3.27	0.54	ปานกลาง	3.38	0.56	ปานกลาง
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.00	0.59	ปานกลาง	3.09	0.55	ปานกลาง	3.10	0.54	ปานกลาง
4. ด้านระเบียบปฏิบัติ	2.94	0.55	ปานกลาง	3.00	0.54	ปานกลาง	3.09	0.57	ปานกลาง
รวม	3.25	0.37	ปานกลาง	3.28	0.31	ปานกลาง	3.32	0.38	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัันมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารด้านสุขอนามัยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ มีปัญหาในระดับปานกลาง

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ
จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาการใช้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านสุขอนามัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.675	.338	1.014	0.36
	ภายในกลุ่ม	397	132.214	.333		
	รวม	399	132.889			
2. ด้านคุณภาพอาหาร	ระหว่างกลุ่ม	2	1.191	.595	1.941	0.14
	ภายในกลุ่ม	397	121.787	.307		
	รวม	399	122.977			
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.740	.370	1.180	0.31
	ภายในกลุ่ม	397	124.384	.313		
	รวม	399	125.124			
4. ด้านระเบียบปฏิบัติ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.624	.812	2.667	0.07
	ภายในกลุ่ม	397	120.902	.305		
	รวม	399	122.526			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	9.905	2.115	1.681	0.96
	ภายในกลุ่ม	397	50.985	1.258	0.39	
	รวม	399	50.995			

จากตาราง 10 พบว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีอายุต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามสถานภาพการทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาการใช้บริการ	ลูกจ้างประจำและ ลูกจ้างชั่วคราว			ข้าราชการ			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา		
1. ด้านสุขอนามัย	3.78	0.56	มาก	3.74	1.59	มาก	0.66	0.50
2. ด้านคุณภาพอาหาร	3.28	0.54	ปานกลาง	3.32	0.57	ปานกลาง	0.74	0.45
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.09	0.55	ปานกลาง	3.05	0.57	ปานกลาง	0.74	0.45
4. ด้านระเบียบปฏิบัติ	3.00	0.55	ปานกลาง	3.01	0.56	ปานกลาง	0.43	0.96
รวม	3.29	0.34	ปานกลาง	3.28	0.37	ปานกลาง	0.25	0.80

จากตาราง 11 แสดงว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีสถานภาพการทำงานแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ โดยรวมและรายด้าน

ปัญหาการใช้บริการ	1-5 ครั้ง/สัปดาห์			6 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ปัญหา		
1. ด้านสุขอนามัย	3.77	0.60	มาก	3.73	0.55	มาก	0.67	0.50
2. ด้านคุณภาพอาหาร	3.31	0.57	ปานกลาง	3.30	0.54	ปานกลาง	0.06	0.95
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.08	0.57	ปานกลาง	3.05	0.55	ปานกลาง	0.59	0.55
4. ด้านระเบียบปฏิบัติ	3.04	0.61	ปานกลาง	2.98	0.49	ปานกลาง	1.00	0.31
รวม	3.30	0.37	ปานกลาง	3.27	0.35	ปานกลาง	0.91	0.36

จากตาราง 12 แสดงว่า บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีความถี่ในการใช้บริการต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ประมวลข้อเสนอแนะของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการที่มีต่อการให้บริการของ ศูนย์อาหารใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และ ด้านระเบียบปฏิบัติ โดยเสนอในรูปของความถี่และความเรียงจากการตอบคำถามปลายเปิด

	ความถี่
ด้านสุขอนามัย	
ควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเศษอาหาร	5
ด้านคุณภาพอาหาร	
ควรควบคุมเครื่องปรุงรส เช่น น้ำปลา น้ำส้ม ให้มีมาตรฐาน อย. เหมือนกันทุกร้าน	7
ควรจัดให้มีการตรวจสอบปนเปื้อนในอาหารเป็นระยะ ๆ	4
ด้านการอำนวยความสะดวก	
ควรมีห้องปรับอากาศ	7
ควรปรับปรุงการให้บริการน้ำดื่มฟรี เช่น ใช้กรวยกระดาษแทนการใช้แก้ว	5
ด้านระเบียบปฏิบัติ	
ควรมีคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบ	11

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการใน 4 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ
2. เพื่อเปรียบเทียบปัญหาของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ โดยจำแนกตามตัวแปรต่าง ๆ คือ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

ความสำคัญของการวิจัย

เพื่อให้ทราบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการและนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของกระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง ซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (เฉพาะสังกัดสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเดิม) และมาใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ ประมาณ 3,000 คนต่อวัน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวสังกัด กระทรวงศึกษาธิการส่วนกลาง ซึ่งปฏิบัติงานในสำนักงานที่ตั้งอยู่ภายในบริเวณกระทรวงศึกษาธิการ และใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 400 คน ได้มาโดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา และกระจายจำนวนให้ครอบคลุมตัวแปรอิสระและสำนักงานต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| 1. สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ | จำนวน 109 คน |
| 2. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน | จำนวน 108 คน |
| 3. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา | จำนวน 96 คน |
| 4. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สภาสถาบันราชภัฏเดิม) | จำนวน 87 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร กระทรวงศึกษาธิการด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ ของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหามากที่สุด
4 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหามาก
3 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหปานกลาง
2 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหาน้อย
1 คะแนน	หมายถึง	มีปัญหาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อทราบความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สภาสถาบันราชภัฏเดิม) อนุญาตให้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว ระหว่างเดือนตุลาคม – เดือนพฤศจิกายน 2546

2. นำหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และแบบสอบถามไปแจกและเก็บข้อมูล ดังนี้

2.1 ขอความร่วมมือจากสำนักอำนวยการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สภาสถาบันราชภัฏเดิม) เพื่อให้แจกแบบสอบถามโดยระบุจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้กระจายให้ครอบคลุมตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 1 จำนวน 291 ฉบับ และนัดวันขอรับแบบสอบถามคืนภายหลังแจกแบบสอบถามประมาณ 10 วัน ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 291 ฉบับ

2.2 นำแบบสอบถามขอความร่วมมือจากกลุ่มบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ สำนักอำนวยการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักบริหารงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักนิติการ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ เพื่อขอแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 109 ฉบับ และเก็บด้วยตนเองภายหลังแจกแบบสอบถามประมาณ 1 สัปดาห์ ได้รับแบบสอบถามคืน จำนวน 109 ฉบับ รวมเก็บแบบสอบถามได้ทั้งสิ้น 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน นำมาประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social/Personal Computer plus) โดยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศ อายุ สถานภาพการทำงานและความถี่ในการใช้บริการ ด้วยการแจกแจงความถี่ คิดเป็นร้อยละ

2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้านและรายข้อ ซึ่งพิจารณาประเมินตามเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	4.21 – 5.00	หมายถึง มีปัญหาระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	3.41 – 4.20	หมายถึง มีปัญหาระดับมาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	2.61 – 3.40	หมายถึง มีปัญหาระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.81 – 2.60	หมายถึง มีปัญหาระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	1.00 – 1.80	หมายถึง มีปัญหาระดับน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร ภัตตาคารศึกษาธิการจำแนกตามเพศ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ โดยใช้สถิติการทดสอบค่า t-test

4. วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารภัตตาคารศึกษาธิการ จำแนกตามอายุ โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe's multiple contrast)

5. รวบรวมข้อมูลในแบบสอบถามตอนที่ 3 แล้วนำมาจัดรวบรวมเป็นหมวดหมู่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรภัตตาคารศึกษาธิการ รวม 4 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และ ด้านระเบียบปฏิบัติ มีปัญหาการใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1.1 ด้านสุขอนามัย พบว่า บุคลากรภัตตาคารศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ รองลงมา คือ การจัดการในการทิ้งและกำจัดเศษอาหาร ขยะ ความสะอาดของน้ำ และภาชนะที่ให้บริการฟรี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องเก็บของข้างห้องน้ำ และความสะอาดของแก้วน้ำร้านขายเครื่องดื่ม

1.2 ด้านคุณภาพอาหาร พบว่า บุคลากรของภัตตาคารศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เป็นปัญหาในการใช้บริการศูนย์อาหารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผักที่นำมาปรุงอาหารไม่สด แก่ หรือแข็งกว่าลักษณะปกติที่ควรจะเป็น รองลงมา คือ ถังน้ำแข็งมีการนำสิ่งอื่นเข้รวมอยู่ด้วย ความสดใหม่ของเครื่องปรุงรสอาหาร เช่น พริกแดง พริกป่น น้ำปลา การใช้สารปรุงแต่งรสอาหาร เช่น ผงชูรส ขันหสกร น้ำส้มสายชู ผลไม้ไม่สดฉ่ำ เน่าเสียบางส่วน หรือสุกจนเกินไปปกติ ส่วนข้อที่เหลือเป็นปัญหาระดับปานกลาง

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่า บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ หลังการเก็บภาชนะ รองลงมา คือ ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ ที่จัดไว้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความสะดวกในการใช้บริการน้ำดื่มฟรี

1.4 ด้านระเบียบปฏิบัติ พบว่า บุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายข้ออยู่ในระดับปานกลาง ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำภาชนะออกนอกบริเวณศูนย์อาหาร รองลงมา คือ ความร่วมมือดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ในศูนย์อาหาร ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจำหน่ายอาหารไม่เป็นไปตามป้ายบอกราคา

2. การเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ พบว่า

2.1 บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการจำแนกตามเพศ มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการจำแนกตามอายุ มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการจำแนกตามสถานภาพการทำงาน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการจำแนกตามความถี่ในการใช้บริการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

1. ผลจากการศึกษาปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านสุขอนามัย บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาในการใช้บริการศูนย์อาหารในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เป็นปัญหาสูงสุด คือ ความสะอาดของห้องน้ำ รองลงมาคือ การจัดการในการทิ้งและกำจัดเศษอาหาร ขยะ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ มีผู้ใช้บริการศูนย์อาหารทั้งที่เป็นบุคลากรของกระทรวงศึกษาธิการและบุคคลภายนอกมาใช้บริการศูนย์อาหารมาก โดยเฉพาะในช่วงพักรับประทานอาหารกลางวัน (11.45 – 13.00 น.) พนักงานทำความสะอาดต้องทำหน้าที่เก็บ ถ่างภาชนะ เช็ดโต๊ะ ส่งผลให้ไม่มีเวลาดูแลทำความสะอาดห้องน้ำจึงทำให้ห้องน้ำสกปรก และพบว่า มีก๊อคน้ำบริเวณอ่างล้างมือในห้องน้ำชาย-หญิง ชำรุดแห่งละ 1 จุด ทำให้ขาดความสะดวกในการใช้ห้องน้ำ

ซึ่งศูนย์อาหารควรดูแลให้ผู้รับจ้างทำความสะอาดจัดพนักงานมาทำหน้าที่ดูแลทำความสะอาดห้องน้ำชาย-หญิง เพิ่มมากขึ้นและซ่อมแซมเครื่องสุขภัณฑ์ที่ชำรุด เพื่อให้ห้องน้ำสะอาดถูกต้องด้วย สุขลักษณะอยู่เสมอ และเป็นไปตามมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหาร คือ ห้องน้ำห้องส้วมต้องสะอาด ไม่มีกลิ่นเหม็น มีน้ำใช้เพียงพอและต้องมีย่างล้างมือที่ใช้การได้ตั้งอยู่ในบริเวณห้องส้วม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังสนา พิศณุภูมิ (2542:94) ที่พบว่า ร้านอาหารในทุกกรมสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ยังมีข้อบกพร่องในการทำความสะอาดพื้นและฝาผนังห้องน้ำ ห้องส้วม และอ่างล้างมือสอดคล้องกับงานวิจัยของชูวิทย์ ลิขิตยักร (2540:บทคัดย่อ) ที่พบว่า โรงครัวของโรงพยาบาล 5 แห่งในเขตสาธารณสุขที่ 2 มีปัญหาความสะอาดของห้องน้ำ ห้องส้วม และอ่างล้างมือ ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานการสุขาภิบาล

1.2 ด้านคุณภาพอาหาร บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เป็นปัญหาสูงสุด คือ ผักที่นำมาปรุงอาหารไม่สด แก่ หรือแข็งกว่าลักษณะที่ควรจะเป็น รองลงมาคือ ถังน้ำแข็งมีการนำสิ่งอื่นแฉะรวมอยู่ด้วย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้จำหน่ายอาหารบางรายจัดเตรียมอาหารใส่ภาชนะรอการจำหน่ายจำนวนมาก และเตรียมรอไว้ตั้งแต่เช้า เช่น สลัดผัก สุกียากี้ ผักสดที่ใช้เป็นเครื่องเคียงขนมจีน ทำให้ผักเหี่ยวเฉา ไม่กรอบหรือสดซึ่งผู้จำหน่ายอาหารควรคำนึงถึงการคัดเลือกอาหารให้มีคุณภาพ สะอาด ปราศจากเชื้อโรค เป็นอาหารที่มีคุณค่าและมีความน่าบริโภค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังสนา พิศณุภูมิ (2542:94) ที่พบว่า ร้านอาหารบางร้านในกรมอนามัย คือ ร้านอาหารประเภทส้มตำใช้ผักที่เหี่ยวเฉา และเป็นผักที่ไม่สะอาด มีสิ่งสกปรกติดอยู่มาปรุงอาหาร ส่วนการนำสิ่งของอื่นแฉะรวมในถังน้ำแข็งสำหรับบริโภคอาจเกิดจากผู้จำหน่ายอาหารขาดความรู้การสุขาภิบาลอาหาร และไม่ตระหนักถึงความปลอดภัยในการบริโภคน้ำแข็ง จึงนำขวดน้ำผลไม้ น้ำอัดลม น้ำดื่ม แฉะรวมในถังน้ำแข็งสำหรับบริโภค ซึ่งควรแจ้งให้ผู้จำหน่ายอาหารงดการนำสิ่งของอื่นแฉะในน้ำแข็งสำหรับบริโภค หรืออาจกำหนดเป็นระเบียบในการจำหน่ายอาหาร เพื่อให้ผู้จำหน่ายอาหารถือปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอารยา เจียไพบูลย์ (2541:37) ที่พบว่า ร้านขายเครื่องดื่มในมหาวิทยาลัยของรัฐส่วนใหญ่ใช้น้ำแข็งชนิดบดและมีสิ่งของอื่น เช่น น้ำอัดลม ผลไม้ แฉะรวมไว้ ยกเว้นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้กำหนดเป็นระเบียบให้ผู้จำหน่ายอาหารถือปฏิบัติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของนพดล ภัทรากิจ (2541:81) ที่พบว่า ผู้บริโภคอาหารริมบาทวิถีในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาอาหาร น้ำดื่มไม่สะอาด/ไม่ปกปิดอาหาร รองลงมาอาหารไม่สด/ค้างคืน อาหารไม่มีคุณภาพ ใส่ผงชูรส/มีสารเจือปน และราคาแพง

1.3 ด้านการอำนวยความสะดวก บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือการทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ หลังการเก็บภาชนะ รองลงมาคือ ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ที่จัดไว้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ โต๊ะ เก้าอี้ของศูนย์อาหารมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอสำหรับผู้ใช้บริการที่มาใช้ศูนย์อาหารในช่วงเวลาพักรับประทานอาหารกลางวันพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานทำความสะอาดต้องรีบเร่งเก็บภาชนะเพื่อให้มีที่นั่งว่างสำหรับผู้ใช้บริการรายต่อไป โดยพนักงานจะจัดแบ่งหน้าที่ทำ

ความสะอาดชุดละ 3 คน เพื่อทำหน้าที่เก็บแก้วน้ำ เก็บภาชนะ อุปกรณ์ และเช็ดโต๊ะ เก้าอี้ ส่วนใหญ่ การทำงานมักจะขาดความสัมพันธ์กัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับผิดชอบเก็บแก้วน้ำ หรือภาชนะแล้ว ผู้รับผิดชอบเช็ดโต๊ะจะตามมาเช็ดโต๊ะในภายหลังและใช้ผ้าเปียกเช็ดโต๊ะ ทำให้โต๊ะมีคราบน้ำติดอยู่ ดูไม่สะอาด และหลังจากเวลา 13.30 น. พนักงานทำความสะอาดจะหยุดพักรับประทานอาหารกลางวัน พร้อมกันโดยยังไม่ได้เก็บภาชนะ แก้วน้ำที่ยังอยู่บนโต๊ะ ทำให้มีภาชนะและเศษอาหารทิ้งอยู่บนโต๊ะ รับประทานอาหาร ซึ่งควรปรับปรุงโดยใช้ผ้าเช็ดโต๊ะที่แห้งและสะอาดเช็ดโต๊ะ และเก็บภาชนะทันที หลังผู้ใช้บริการรับประทานอาหารเสร็จ โดยพนักงานทำความสะอาดอาจจัดเวรพักรับประทานอาหารและเก็บภาชนะ เพื่อให้มีผู้ทำความสะอาดตลอดเวลาการให้บริการของศูนย์อาหาร เพื่อให้สถานที่รับประทานอาหารสะอาด ถูกสุขลักษณะอยู่เสมอ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารที่ต้องการให้บุคลากรขององค์การได้รับประทานอาหารในสถานที่ที่ สะอาด สบาย สะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรค ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังสนา พิศณุภูมิ (2542:49) ที่พบว่า ร้านอาหารในกรมควบคุมโรคติดต่อ กรมอนามัย และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ไม่เก็บภาชนะและทำความสะอาดทันทีหลังการรับประทานอาหาร

1.4 ด้านระเบียบปฏิบัติ บุคลากรกระทรวงศึกษาธิการมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำภาชนะออกนอกบริเวณศูนย์อาหาร รองลงมาคือ การห้ามมิให้ผู้จำหน่ายอาหารนำภาชนะส่วนกลางไปจัดบริการนอกบริเวณศูนย์อาหาร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ภาชนะและอุปกรณ์ของศูนย์อาหารมีอัตราการสูญหายค่อนข้างมาก ทำให้ศูนย์อาหารต้องเข้มงวดต่อการควบคุมมิให้ผู้ให้บริการนำภาชนะส่วนกลางออกนอกบริเวณศูนย์อาหาร ส่งผลให้ผู้ให้บริการไม่ได้รับความสะดวกในการนำภาชนะของศูนย์อาหารไปใช้ ปัญหาอีกประการหนึ่ง คือ การหยิบหรือจับอาหารด้วยมือแทนการใช้อุปกรณ์ ผู้จำหน่ายอาหารส่วนใหญ่จะทำหน้าที่ทั้งตักอาหารจำหน่าย และรับทอนเงินด้วย ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ผิดเงื่อนไขแห่งสัญญาอนุญาตให้จำหน่ายอาหารในศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อความสะอาดและถูกสุขลักษณะ ผู้จำหน่ายอาหารควรใช้อุปกรณ์หยิบหรือจับอาหารเสมอและระมัดระวัง ไม่ใช้มือหยิบจับเงิน หยิบอาหารที่ปรุงสุกแล้วด้วยมือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังสนา พิศณุภูมิ (2542:76) ที่พบว่า ผู้สัมผัสอาหารบางคนที่จำหน่ายอาหารในกรมการแพทย์ กรมควบคุมโรคติดต่อ กรมอนามัย และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ใช้มือหยิบจับอาหารที่ปรุงสุกแล้ว และผู้สัมผัสอาหารบางคนในกรมควบคุมโรค กรมอนามัย และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ใช้มือหยิบจับเงินแล้วมาหยิบจับอาหารที่ปรุงสุกแล้ว

2. การเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านระเบียบปฏิบัติ โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการทำงาน และความถี่ในการใช้บริการ เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง

ศึกษาธิการที่มีเพศต่างกัน พบว่า มีปัญหาการใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ บุคลากรชายและหญิงมีความตระหนักเหมือนกันในการเลือกรับประทานอาหารที่สะอาด อาหารมีคุณภาพดี ราคาไม่แพง ในสถานที่ที่ได้รับการอำนวยความสะดวกตามสมควร จึงทำให้บุคลากรชายและหญิงมีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร ชำนาญไพศาล (2546:79) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคข้าวมันไก่เจมส์ ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง

ศึกษาธิการ ที่มีอายุต่างกัน พบว่า มีปัญหาการใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ ประเภทอาหารที่มีจำหน่ายในศูนย์อาหารมีหลากหลายประเภทให้เลือกซื้อ นอกจากนี้อาจเป็นเพราะ ผู้จำหน่ายอาหารได้พยายามปรับเมนูอาหารให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ เพราะบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการส่วนใหญ่จะใช้บริการศูนย์อาหารอยู่เป็นประจำและมักใช้บริการอาหารจากร้านเดิมจนทำให้เกิดความคุ้นเคยกับผู้จำหน่ายอาหารเป็นอย่างดีจนสามารถแสดงความคิดเห็นหรือแจ้งความต้องการของตนเองได้ จึงส่งผลให้ผู้ใช้บริการศูนย์อาหารที่อายุแตกต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเกรียงไกร ชำนาญไพศาล (2546:79) ที่พบว่า ผู้บริโภคที่อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการบริโภคข้าวมันไก่เจมส์ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง

ศึกษาธิการ ที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน พบว่า มีปัญหาการใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ ข้าราชการลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวได้รับการปฏิบัติในการใช้บริการศูนย์อาหาร ทั้งด้านสุขอนามัย คุณภาพอาหาร การอำนวยความสะดวก เช่นเดียวกัน จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพการทำงานต่างกันมีปัญหาการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง

ศึกษาธิการที่มีความถนัดในการใช้บริการต่างกัน พบว่า มีปัญหาการใช้บริการโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะ ผู้ใช้บริการที่มีความถนัดในการใช้บริการต่ำ ได้รับการปฏิบัติจากผู้จำหน่ายอาหารไม่แตกต่างจากผู้ใช้บริการที่มีความถนัดสูง เช่น กริยา วาจา และมารยาท การให้บริการก่อน-หลัง ปริมาณอาหารที่ตักให้แต่ละคน และบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการตระหนักในการเลือกรับประทานอาหารในสถานที่ที่สะอาด มีการปนเปื้อนของฝุ่นละอองน้อย มีประเภทอาหารให้เลือกครบทุกประเภทและมีให้เลือกหลากหลาย อีกทั้งอยู่ใกล้สถานที่ทำงาน ช่วยให้ประหยัดเวลาในการหาสถานที่รับประทานอาหารทั้งมือเช้า มือกลางวัน และอาจซื้อใส่ถุงกลับไปรับประทานที่บ้านได้ด้วย จึงทำให้ผู้ใช้บริการที่มีความถนัดในการใช้บริการต่อสัปดาห์ต่างกัน มีปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ใช้บริการ ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านสุขอนามัย ควรติดเครื่องดูดกลิ่นควันอาหาร ควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บภาชนะที่ใช้แล้ว และเศษอาหาร

3.2 ด้านคุณภาพอาหาร ควรควบคุมคุณภาพและปริมาณอาหารให้เหมาะสมกับราคา ควรลดราคาเครื่องดื่ม ควรควบคุมเครื่องปรุงรส เช่น น้ำปลา น้ำส้ม ให้มีมาตรฐาน อย. เหมือนกันทุกร้าน และควรจัดให้มีการตรวจสอบปนเปื้อนในอาหารเป็นระยะ ๆ

3.3 ด้านการอำนวยความสะดวก ควรจัดสถานที่รับประทานอาหารเพิ่มและควรมีห้องปรับอากาศ ควรปรับปรุงการให้บริการน้ำดื่มฟรี เช่น ใช้กรวยกระดาษแทนการใช้แก้ว

3.4 ด้านระเบียบปฏิบัติ ควรมีคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบ ควรมีป้ายแจ้งการหยุดจำหน่ายอาหารล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านสุขอนามัย ศูนย์อาหารควรประสานงานกับผู้รับจ้างทำความสะอาดจัดพนักงานรับผิดชอบดูแลความสะอาดประจำห้องน้ำชาย – หญิง เป็นการเฉพาะอย่างน้อย 1 คน และกำหนดระยะเวลาการทำความสะอาดที่ชัดเจน เช่น ทำความสะอาดทุก ๆ 1 ชั่วโมง ในช่วงเวลา 09.00 – 14.00 น. และเพิ่มความถี่ในการทำความสะอาดช่วงเวลา 11.30 – 13.30 น. ซึ่งเป็นช่วงที่มีผู้ใช้ห้องน้ำมาก การทำความสะอาดควรใช้น้ำยาทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์ประจำห้องน้ำที่มีคุณภาพมาตรฐาน ก๊อกน้ำหรือเครื่องสุขภัณฑ์ใดที่ชำรุดต้องได้รับการแก้ไขโดยด่วน สำหรับการจัดการในการทิ้งและกำจัดเศษอาหาร ขยะ ผู้วิจัยเสนอว่า การเก็บภาชนะที่ใช้แล้วจากโต๊ะรับประทานอาหารควรใช้รถเข็นเก็บภาชนะที่ได้มาตรฐาน มีฝาปิดมิดชิด เก็บแยกเศษอาหารออกจากภาชนะ เพื่อมิให้กลิ่นเศษอาหารรบกวนผู้ใช้บริการ และจัดที่รองรับขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลที่ถูกต้องและเพียงพอด้วยสัญลักษณ์

2. ด้านคุณภาพอาหาร ศูนย์อาหารควรแจ้งให้ผู้จำหน่ายอาหารรายที่เช่าสิ่งของอื่น เช่น ขวดน้ำดื่ม ขวดน้ำผลไม้ น้ำอัดลม รวมกับน้ำแข็งสำหรับบริโภคได้ทราบถึงข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร พ.ศ. 2545 ซึ่งระบุไว้อย่างชัดเจนว่า ห้ามนำสิ่งของอื่นเช่ารวมกับน้ำแข็งสำหรับบริโภค รวมทั้งกำหนดเป็นระเบียบปฏิบัติ หากฝ่าฝืนต้องกำหนดบทลงโทษที่เหมาะสม สำหรับการควบคุมคุณภาพของอาหารควรมีการประสานงานกับกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข หรือกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ มาดำเนินการสุ่มตรวจอาหารที่อาจมีการปนเปื้อนสารเคมีหรือเชื้อโรคที่อาจเป็นอันตราย ซึ่งจะเป็นการช่วยให้ผู้จำหน่ายอาหารตระหนักถึงความปลอดภัยในการบริโภคอาหารของผู้ใช้บริการได้อีกทางหนึ่ง

3. ด้านการอำนวยความสะดวก ศูนย์อาหารควรกำกับดูแลให้ผู้รับจ้างทำความสะอาดใช้ผ้าที่แห้ง และสะอาดสำหรับการทำความสะอาดโต๊ะรับประทานอาหาร และเปลี่ยนผ้าผืนใหม่ทุกครั้งที่ผ้าสกปรกหรือเปียก และต้องจัดเตรียมผ้าเช็ดโต๊ะที่สะอาดไว้เพียงพอสำหรับการใช้ทำความสะอาดในแต่ละวัน การเก็บและเช็ดโต๊ะพึงกระทำด้วยกริยามารยาทที่ดี รมั้ดระวังมิให้เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการที่นั่งรับประทานอาหารอยู่ขณะที่เช็ดโต๊ะ ส่วนความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ สำหรับใช้นั่งรับประทานอาหารควรตรวจสอบความแข็งแรง สภาพการชำรุดเพื่อนำไปซ่อมแซมหรือเปลี่ยนใหม่ รวมทั้งการจัดเรียงโต๊ะ และเก้าอี้ให้มีช่องว่างในแถวและระหว่างแถวลดน้อยลง จะช่วยให้มีโต๊ะ และเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหารเพิ่มขึ้น

4. ด้านระเบียบปฏิบัติ ศูนย์อาหารควรจัดให้มีคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติตามระเบียบของผู้จำหน่ายอาหารและผู้ให้บริการ โดยเฉพาะกรณีการนำภาชนะและอุปกรณ์ออกนอกบริเวณศูนย์อาหาร และควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ให้บริการทราบเกี่ยวกับกฎ ระเบียบการใช้บริการศูนย์อาหาร และจัดทำตู้รับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดสวัสดิการศูนย์อาหาร เพื่อนำข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนมาปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการศูนย์อาหารอีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยติดตามผลของปัญหาการใช้บริการ ภายหลังได้มีการแก้ไขปัญหาคือ พัฒนางานบริการศูนย์อาหารแล้ว
2. ควรมีการศึกษาปัญหาการใช้บริการสวัสดิการร้านอาหารที่จัดขึ้นในส่วนราชการอื่น ๆ ของกระทรวงศึกษาธิการ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิติมา ปรีดีติลล. (2532). *การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อักษรบัณฑิต.
- กรมอนามัย. (2545, มีนาคม). “โครงการจัดงานมหกรรมอาหารเพื่อมวลชนยิ่งใหญ่”.
จดหมายข่าว.3(6) : 1-2 .
- กุลธน ธนาพงศธร. (2538). *ประโยชน์และบริการ*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เกรียงไกร ชำนาญไพศาล. (2546). *ทัศนคติ การรับรู้ข่าวสารของผู้บริโภคที่มีต่อข้าวมันไก่เจมส์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. (การตลาด) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์
- ทัศนีย์ ลิ้มสุวรรณ; และ ประสงค์ศักดิ์ อักษรมัต. (2542). *การบริการอาหาร*. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นพดล ภัทราเจริญ. (2541). *ทัศนะของผู้ใช้บริโภคอาหารริมบาทวิถีในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. (สาธารณสุขศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- พนม ทิพย์ชาติ; และ กิตติ แก้วบุตร. (2539). *สภาพการณ์สุขาภิบาลอาหารในการแข่งขันกีฬาเยาวชนแห่งชาติ ครั้งที่ 12 จังหวัดกำแพงเพชร*. นครสวรรค์ : ศูนย์อนามัยสิ่งแวดล้อมเขต 8 นครสวรรค์ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญศรี รักผักแว่น; และคนอื่น ๆ. (2539). *การศึกษาระบบการจัดบริการอาหารของสถาบันราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี*. สระบุรี: ศูนย์อนามัยและสิ่งแวดล้อมเขต 2 สระบุรี กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- เพียรผจง คุ่มสิน เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, นัทธี เพ็งพุ่ม เป็นผู้สัมภาษณ์, ที่กองการเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เมื่อ 8 พฤษภาคม 2546.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศ; และ อังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

- สละ ชูจงกล; และคนอื่น ๆ. (2539ก) การเฝ้าระวังสภาวะการสุขาภิบาลอาหาร กรณีโรงอาหารของ
กระทรวงสาธารณสุข. นนทบุรี: กองสุขาภิบาลอาหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- สละ ชูจงกล; และคนอื่น ๆ. (2539ข) ทศนคติของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขต่อการเลือกซื้อ
อาหารปรุงสำเร็จ. นนทบุรี: กองสุขาภิบาลอาหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2545). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- สำนักงาน ก.พ.. (2544ก). คู่มือการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการ. กรุงเทพฯ :
ศูนย์ประสานการจัดสวัสดิการข้าราชการ สำนักงาน.
- สำนักงาน ก.พ.. (2544ข). คู่มือการจัดร้านอาหารสวัสดิการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์ประสานการจัด
สวัสดิการข้าราชการ สำนักงาน.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2540, 8 พฤศจิกายน). หนังสือ ที่ ศธ 0202/2318 เรื่อง
ขอความร่วมมือสำรวจความต้องการจัดสวัสดิการของข้าราชการในสังกัด.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2542, 1 กุมภาพันธ์). หนังสือ ที่ ศธ 0202/578 เรื่อง
ผลการสำรวจความพึงพอใจและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวง
ศึกษาธิการ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2545, 26 พฤศจิกายน). เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ
ดำเนินการจัดสวัสดิการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่น ๆ. (2541). การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อังสนา พิศณุภูมิ. (2542). การสุขาภิบาลของร้านอาหารในกระทรวงสาธารณสุข. ปรินูญานิพนธ์
คหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. (คหกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อารยา เจียไพบูลย์. (2541). การสุขาภิบาลร้านอาหารในมหาวิทยาลัยของรัฐ. ปรินูญานิพนธ์
การศึกษามหาบัณฑิต. (คหกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อุไรรัตน์ เพ็ชรสิงห์; และ พิศมัย ปโชติการ. (2539). หลักการจัดบริการอาหาร. นนทบุรี :
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือ

ที่ ศธ 0519.12/ 6168



77

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

19 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางนัทธี เพ็งพุ่ม นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ นายอภิชาติ จิระวุฒิ ที่ปรึกษาด้านระบบบริหารจัดการศึกษา และ นายบุญสม พิมพ์หนู เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 8 ว เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางนัทธี เพ็งพุ่ม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6285624 มือถือ 06-7716553



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/6164

วันที่ 19 สิงหาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางนัทธี เพ็งพุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์สิทธิฐากร ชูทรัพย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางนัทธี เพ็งพุ่ม และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ ๒๖๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางนัทธี เพ็งพุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรืองลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สภาสถาบันราชภัฏเดิม) สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา และสำนักงานรัฐมนตรี ตอบแบบสอบถามปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางนัทธี เพ็งพุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6285624 มือถือ 06-7716553

ที่ ศธ 0519.12/ ๖ ๗๔๔



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางนัทธี เพ็งพุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรณูลักษณ์ ไรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ตอบแบบสอบถาม ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางนัทธี เพ็งพุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6285624 มือถือ 06-7716553



ที่ ศธ 0519.12/ 6 744

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

1 ตุลาคม 2546

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางนัทธี เพ็งพุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรณูลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ตอบแบบสอบถาม ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางนัทธี เพ็งพุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6285624 มือถือ 06-7716553



ที่ ศธ 0519.12/ ๖ 7๕๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

/ ตุลาคม 2546

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏเดิม)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางนัทธี เพ็งพุ่ม นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์เรีงลักษณ์ โรจนพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย โดยขอให้ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว ตอบแบบสอบถามปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2546

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ นางนัทธี เพ็งพุ่ม ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6285624 มือถือ 06-7716553

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย

1. นายอภิชาติ จีระวุฒิ

การศึกษา กศ.บ. กศ.ม.

ที่ทำงาน สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

2. นายบุญสม พิมพ์หนู

การศึกษา ศศ.บ. ศศ.ม.

ที่ทำงาน สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

3. อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์

การศึกษา MA. in Management. MS. in Bussiness Education.

ที่ทำงาน คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	ปัญหา	ความสอดคล้อง			
		อภิชาติ	บุญสม	สิฏฐากร	เฉลี่ย
ด้านสุขอนามัย					
1.	ความสะอาดของพื้นที่โดยทั่วไปภายในบริเวณศูนย์อาหาร เช่น พื้น ฝาผนัง บันไดทางขึ้น	+1	+1	+1	1
2.	ความสะอาดและเป็นระเบียบของโต๊ะ เก้าอี้	+1	+1	+1	1
3.	ความสะอาดและเป็นระเบียบภายในบริเวณคูหาจำหน่ายอาหาร	+1	+1	+1	1
4.	ความสะอาดของสถานที่ในการเตรียมและปรุงอาหาร	+1	+1	+1	1
5.	ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์รับประทานอาหารอื่น ๆ ของศูนย์อาหาร	+1	+1	+1	1
6.	ความสะอาดของภาชนะใส่อาหารและอุปกรณ์ของผู้จำหน่ายอาหาร	+1	+1	+1	1
7.	ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องปรุงรส เช่น โถใส่พริกป่น น้ำปลา น้ำส้มพริกตอง	+1	+1	+1	1
8.	ความสะอาดของแก้วนํ้าร้านขายเครื่องดื่ม	+1	+1	+1	1
9.	ความสะอาดของนํ้าและภาชนะที่ใช้ให้บริการฟรี	+1	+1	+1	1
10.	ความสะอาดของพัดลม	+1	+1	+1	1
11.	ความสะอาดของห้องนํ้า	+1	+1	+1	1
12.	ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องเก็บของข้างห้องนํ้า	+1	+1	+1	1
13.	ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องล้างภาชนะ	+1	+1	+1	1
14.	ความสะอาดในการจัดเก็บภาชนะ	+1	+1	+1	1
15.	การระบายอากาศเพื่อควบคุมกลิ่นและควันของอาหาร	+1	+1	+1	1
16.	การถูกรบกวจากสัตว์และแมลง เช่น แมลงวันนกพิราบ ขณะรับประทานอาหาร	+1	+1	+1	1
17.	การจัดการในการทิ้งและกำจัดเศษอาหาร, ขยะ	+1	+1	+1	1

ข้อ	ปัญหา	ความสอดคล้อง			
		อภิชาติ	บุญสม	สิฐฎากร	เฉลี่ย
18.	การรักษาความสะอาดของผู้จำหน่ายอาหารที่มีผลต่อความสะอาด ของอาหาร เช่น การแต่งกาย การทาเล็บ การสวมใส่เครื่องประดับ การพูด ไอ จาม ขณะให้บริการตักอาหาร	+1	+1	0	0.66
ด้านคุณภาพอาหาร					
19.	เนื้อสัตว์ที่นำมาปรุงอาหารไม่สด หรือมีกลิ่นคาว	+1	+1	+1	1
20.	ผักที่นำมาปรุงอาหารไม่สด แก่ หรือแข็งกว่าลักษณะปกติที่ควรจะเป็น	+1	+1	+1	1
21.	ผลไม้ไม่สด ช้ำ เน่าเสียบางส่วน หรือสุกงอมเกินปกติ	+1	+1	+1	1
22.	การปนเปื้อนสารเคมีของเนื้อสัตว์ที่นำมาปรุงอาหาร เช่น ฟอรัมาลิน บอแร็กซ์ ผงเนื้อมูม	+1	+1	+1	1
23.	ความสดใหม่ของเครื่องปรุงรสอาหาร เช่น พริกตอง พริกป่น น้ำปลา	+1	+1	+1	1
24.	การปนเปื้อนสารเคมีของผักที่นำมาปรุง หรือประกอบอาหาร เช่น ฟอรัมาลิน ผงฟอกขาว ยาฆ่าแมลง สี	+1	+1	+1	1
25.	การใช้สารปรุงแต่งรสอาหาร เช่น ผงชูรส ขัณฑสกร น้ำส้มสายชู	+1	+1	+1	1
26.	อาหารมีสิ่งแปลกปลอม เช่น เส้นผม ยางรัดของ ลวด เย็บ-กระดาง	+1	0	+1	0.66
27.	น้ำแข็งมีสิ่งแปลกปลอม หรือมีตะกอนน้ำมาก	+1	+1	+1	1
28.	ถังน้ำแข็งมีการนำสิ่งอื่นแฉะรวมอยู่ด้วย	+1	+1	+1	1
29.	การทำความสะอาดอาหารสดก่อนนำมาปรุงหรือประกอบอาหาร	+1	+1	+1	1
30.	อาหารมีสีผิดเพี้ยนไปจากธรรมชาติของอาหารชนิดนั้น ๆ	+1	+1	+1	1
31.	อาหารที่จำหน่ายขาดคุณค่าทางโภชนาการ	+1	+1	+0	0.66
32.	คุณภาพของอาหารไม่เหมาะสมกับราคา	+1	+1	+1	1
33.	ปริมาณอาหารไม่เหมาะสมกับราคา	+1	0	+1	0.66

ข้อ	ปัญหา	ความสอดคล้อง			
		อภิชาติ	บุญสม	สิฏฐากร	เจลิย
34.	ปริมาณอาหารที่ตักจำหน่ายให้แต่ละคนหรือแต่ละครั้ง ไม่สม่ำเสมอ	+1	0	+1	0.66
35.	ความเป็นระเบียบในการเข้าคิวซื้ออาหาร	+1	+1	+1	1
36.	ลักษณะการจัดเรียงคูปองจำหน่ายอาหาร ทำให้มีการปะปนกันของกลิ่นอาหาร	+1	+1	+1	1
ด้านการอำนวยความสะดวก					
37.	ความสะดวกในการใช้บริการน้ำเย็น	+1	+1	+1	1
38.	ความสะดวกในการใช้พัดลม	+1	+1	+1	1
39.	การให้บริการโทรทัศน์ เช่น การเลือกเปิดช่องแพร่ภาพ ความคมชัด ระบบเสียง	+1	+1	0	0.66
40.	ความรวดเร็วในการบริการของผู้จำหน่ายอาหาร	+1	+1	+1	1
41.	ความรวดเร็วในการเก็บภาชนะที่ใช้แล้วและทำความสะอาดโต๊ะ	+1	+1	+1	1
42.	การทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ หลังการเก็บภาชนะ	+1	+1	+1	1
43.	ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ที่จัดไว้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร	+1	+1	+1	1
44.	สินค้าอุปโภค - บริโภคที่นำมาจำหน่ายรายวันไม่ตรงกับความต้องการหรือมีราคาแพง	+1	+1	+1	1
ด้านระเบียบปฏิบัติ					
45.	ความร่วมมือดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ในศูนย์อาหาร	+1	+1	+1	1
46.	การห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำภาชนะออกนอกบริเวณศูนย์อาหาร	+1	+1	+1	1
47.	การห้ามมิให้ผู้จำหน่ายอาหารนำภาชนะส่วนกลางไปจัดบริการนอกบริเวณศูนย์อาหาร	+1	+1	+1	1
48.	การหยิบหรือจับต้องอาหารด้วยการใช้มือ	+1	+1	0	0.66
49.	การไม่ใช้อุปกรณ์ตักน้ำแข็ง	+1	+1	0	0.66
50.	ผู้จำหน่ายอาหารไม่ปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการสวมหมวกคลุมผม และผ้ากันเปื้อน	+1	+1	+1	1
51.	ระยะเวลาการจำหน่ายอาหาร (06.00 – 14.00 น.)	+1	+1	+1	1

ข้อ	ปัญหา	ความสอดคล้อง			
		อภินิหาร	บุญสม	สิทธิการ	เฉลี่ย
52.	กริยา วาจา และมารยาทของผู้จำหน่ายอาหาร เช่น ตะโกนเสียงดัง พูดจาไม่สุภาพ กริยาไม่เหมาะสม	+1	+1	0	0.66
53.	กริยา วาจา และมารยาทของพนักงานทำความสะอาด	+1	+0	+1	0.66
54.	การมีป้ายบอกราคาอาหารทุกรายการ	+1	+1	+1	1
55.	การจำหน่ายอาหารไม่เป็นไปตามป้ายบอกราคา	+1	+1	+1	1
56.	การถูกผู้จำหน่ายอาหารเอารัดเอาเปรียบในการจำหน่ายสินค้า เช่น ปริมาณหรือจำนวนไม่ครบถ้วน ขนาดไม่สม่ำเสมอ	+1	+1	+1	1
57.	ร้านจำหน่ายอาหารบางร้านหยุดจำหน่ายโดยไม่แจ้งล่วงหน้าบ่อย ๆ	+1	+1	+1	1

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ

.....

คำชี้แจง

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ เพื่อการศึกษาเรื่องปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหาร กระทรวงศึกษาธิการ และงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ

2. แบบสอบถามฉบับนี้ ต้องการทราบปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวง ศึกษาธิการ โดยศึกษาจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ตั้งอยู่ ในส่วนกลาง และใช้บริการศูนย์อาหาร ที่ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 อาคารรัชมังคลาภิเษก การตอบแบบสอบถามจะ ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามและการตอบแบบสอบถาม ขอให้ตอบตามสภาพความเป็นจริง ซึ่งผลที่ได้จะนำไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากร กระทรวงศึกษาธิการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านสุขอนามัย ด้านคุณภาพอาหาร ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านระเบียบปฏิบัติ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อ เพื่อให้เป็น แบบสอบถามที่สมบูรณ์สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเมื่อตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาส่งที่ ภายในวันที่ ขอขอบพระคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

นัทธี เฟิงฟูม

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม
เรื่อง ปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารของบุคลากรกระทรวงศึกษาธิการ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

1.1 ☐ ชาย

1.2 ☐ หญิง

2. อายุ

2.1 ☐ ต่ำกว่า 35 ปี

2.2 ☐ 36 – 45 ปี

2.3 ☐ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการทำงาน

3.1 ☐ ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

3.2 ☐ ข้าราชการ

4. ความถี่ในการใช้บริการ

4.1 ☐ 1 – 5 ครั้ง/สัปดาห์

4.2 ☐ 6 ครั้งขึ้นไป/สัปดาห์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างด้านขวามือที่ตรงกับระดับปัญหาที่ท่านพบในการใช้บริการศูนย์อาหารกระทรวงศึกษาธิการมากที่สุด

ข้อ	ปัญหา	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสุขอนามัย						
1.	ความสะอาดของพื้นที่โดยทั่วไปภายในบริเวณศูนย์อาหาร เช่น พื้นฝาผนัง บันไดทางขึ้น					
2.	ความสะอาดและเป็นระเบียบของโต๊ะ เก้าอี้					
3.	ความสะอาดและเป็นระเบียบภายในบริเวณคอกจำหน่ายอาหาร					
4.	ความสะอาดของสถานที่ในการเตรียมและปรุงอาหาร					
5.	ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์รับประทานอาหารอื่น ๆ ของศูนย์อาหาร					
6.	ความสะอาดของภาชนะใส่อาหารและอุปกรณ์ของผู้จำหน่ายอาหาร					
7.	ความสะอาดของภาชนะใส่เครื่องปรุงรส เช่น โถใส่พริกป่น น้ำปลา น้ำส้มพริกตอง					
8.	ความสะอาดของแก้วน้ำร้านขายเครื่องดื่ม					
9.	ความสะอาดของน้ำและภาชนะที่ให้บริการฟรี					
10.	ความสะอาดของพัดลม					
11.	ความสะอาดของห้องน้ำ					
12.	ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องเก็บของข้างห้องน้ำ					
13.	ความสะอาดและเป็นระเบียบของห้องล้างภาชนะ					
14.	ความสะอาดในการจัดเก็บภาชนะ					
15.	การระบายอากาศเพื่อควบคุมกลิ่นและควันของอาหาร					
16.	การถูกรบกวนจากสัตว์และแมลง เช่น แมลงวัน นกพิราบ ขณะรับประทานอาหาร					
17.	การจัดการในการทิ้งและกำจัดเศษอาหาร, ขยะ					

ข้อ	ปัญหา	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสุขอนามัย (ต่อ)						
18.	การรักษาความสะอาดของผู้จำหน่ายอาหารที่มีผลต่อความสะอาด ของอาหาร เช่น การแต่งกาย การทาเล็บ การสวมใส่เครื่องประดับ การพูด ไอ จาม ขณะให้บริการตักอาหาร					
ด้านคุณภาพอาหาร						
19.	เนื้อสัตว์ที่นำมาปรุงอาหารไม่สด หรือมีกลิ่นคาว					
20.	ผักที่นำมาปรุงอาหารไม่สด แก่ หรือแข็งกว่าลักษณะปกติที่ควรจะเป็น					
21.	ผลไม้ไม่สด ช้ำ เน่าเสียบางส่วน หรือสุกงอมเกินไป					
22.	การปนเปื้อนสารเคมีของเนื้อสัตว์ที่นำมาปรุงอาหาร เช่น ฟอรัมาลิน บอแรกซ์ ผงเนื้อมูม					
23.	ความสดใหม่ของเครื่องปรุงรสอาหาร เช่น พริกแดง พริกป่น น้ำปลา					
24.	การปนเปื้อนสารเคมีของผักที่นำมาปรุง หรือประกอบอาหาร เช่น ฟอรัมาลิน ผงฟอกขาว ยาฆ่าแมลง สีผสมอาหาร					
25.	การใช้สารปรุงแต่งรสอาหาร เช่น ผงชูรส ไขมันทรานส์ น้ำส้มสายชู					
26.	อาหารมีสิ่งแปลกปลอม เช่น เส้นผม ยางรัดของ ลวดเย็บกระดาษ					
27.	น้ำแข็งมีสิ่งแปลกปลอม หรือมีตะกอนน้ำมาก					
28.	ถังน้ำแข็งมีการนำสิ่งอื่นแฉะรวมอยู่ด้วย					
29.	การทำความสะอาดอาหารสดก่อนนำมาปรุงหรือประกอบอาหาร					
30.	อาหารมีสีผิดเพี้ยนไปจากธรรมชาติของอาหารชนิดนั้น ๆ					
31.	อาหารที่จำหน่ายขาดคุณค่าทางโภชนาการ					
32.	คุณภาพของอาหารไม่เหมาะสมกับราคา					
33.	ปริมาณอาหารไม่เหมาะสมกับราคา					

ข้อ	ปัญหา	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านคุณภาพอาหาร (ต่อ)						
34	ปริมาณอาหารที่ตักจำหน่ายให้แต่ละคนหรือแต่ละครั้งไม่สม่ำเสมอ					
ด้านการอำนวยความสะดวก						
35.	ความเป็นระเบียบในการเข้าคิวซื้ออาหาร					
36.	ลักษณะการจัดเรียงคูปองจำหน่ายอาหาร ทำให้มีการปะปนกันของกลิ่นอาหาร					
37.	ความสะดวกในการใช้บริการน้ำเย็น					
38.	ความสะดวกในการใช้พัดลม					
39.	การให้บริการโทรทัศน์ เช่น การเลือกเปิดช่องแพร่ภาพ ความคมชัด ระบบเสียง					
40	ความรวดเร็วในการบริการของผู้จำหน่ายอาหาร					
41.	ความรวดเร็วในการเก็บภาชนะที่ใช้แล้วและเช็ดโต๊ะ					
42.	การทำความสะอาดโต๊ะ เก้าอี้ หลังการเก็บภาชนะ					
43.	ความเพียงพอของโต๊ะ เก้าอี้ที่จัดไว้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร					
44.	สินค้าอุปโภค – บริโภคที่นำมาจำหน่ายไม่ตรงกับความต้องการหรือมีราคาแพง					
ด้านระเบียบปฏิบัติ						
45.	ความร่วมมือดูแลรักษาความสะอาดของพื้นที่ในศูนย์อาหาร					
46.	การห้ามมิให้ผู้ให้บริการนำภาชนะออกนอกบริเวณศูนย์อาหาร					
47.	การห้ามมิให้ผู้จำหน่ายอาหารนำภาชนะส่วนกลางไปจัดบริการนอกบริเวณศูนย์อาหาร					
48.	การหยิบหรือจับอาหารด้วยมือของผู้จำหน่ายอาหาร					
49.	การไม่ใช้อุปกรณ์ตักน้ำแข็งของผู้จำหน่ายอาหาร					
50.	ผู้จำหน่ายอาหารไม่ปฏิบัติตามระเบียบเกี่ยวกับการสวมหมวกคลุมผมและผ้ากันเปื้อน					

ข้อ	ปัญหา	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
51.	การจำกัดระยะเวลาการจำหน่ายอาหาร (06.00 – 14.00 น.)					
52.	กริยา วาจา และมารยาทของผู้จำหน่ายอาหาร เช่น ตะโกนเสียงดัง พูดจาไม่สุภาพ กริยาไม่เหมาะสม					
53.	กริยา วาจา และมารยาทของพนักงานทำความสะอาด					
54.	การมีป้ายบอกราคาอาหารทุกรายการ					
55.	การจำหน่ายอาหารไม่เป็นไปตามป้ายบอกราคา					
56.	การถูกผู้จำหน่ายอาหารเอารัดเอาเปรียบในการจำหน่ายสินค้า เช่น ปริมาณหรือจำนวนไม่ครบถ้วนขนาดไม่สม่ำเสมอ					
57.	ร้านจำหน่ายอาหารบางร้านหยุดจำหน่ายโดยไม่แจ้งล่วงหน้าบ่อย ๆ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามทุกข้อ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางนัทธี เพ็งพุ่ม
วันเดือนปีเกิด	4 พฤษภาคม 2508
สถานที่เกิด	จังหวัดนครปฐม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29/10 ซอยอาทรอุปถัมภ์ ถนนประชาราษฎร์สาย 1 แขวงบางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ตำแหน่งที่ทำงานในปัจจุบัน	บุคลากร 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง วิทยาลัยอาชีวศึกษา นครปฐม
พ.ศ. 2543	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2547	การศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ