

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การควบคุม กำกับ ดูแล
สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน
ในพื้นที่เขตสะพานสูง

จัดทำโดย นางสาวนิรชร เทพหนู
ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๑
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗

๑. ชื่อเรื่อง การควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ในพื้นที่เขตสะพานสูง

๒. หลักการและเหตุผล

วิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร “กรุงเทพมหานครเป็นศูนย์กลางของภูมิภาค เจริญก้าวหน้าทัดเทียมเมืองชั้นนำ มีสิ่งแวดล้อมที่ดี และเป็นเมืองมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน” ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนาให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครตามวิสัยทัศน์ที่กล่าวถึง โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน ๗ ประเด็น ซึ่งในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ที่ ๑.๖ ปลอดภัยคนเมือง อาหารปลอดภัย ได้กำหนดตัวชี้วัดของการพัฒนาไว้ ๔ ประเด็น คือ ๑. ตัวอย่างอาหารที่ได้รับการคุ้มครองไม่พบการปนเปื้อนเชื้อโรค ๒. ตัวอย่างอาหารที่ได้รับการคุ้มครองไม่พบการปนเปื้อนของสารพิษ ๓. สถานประกอบการอาหารในพื้นที่กรุงเทพมหานครได้รับป้ายรับรองมาตรฐานอาหารปลอดภัยของกรุงเทพมหานคร และ ๔. มาตรฐานความสะอาดและสิ่งแวดล้อมของอาคาร ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ของการพัฒนาตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี การดำเนินการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารอย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารปฏิบัติตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร สังกัดฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ประจำสำนักงานเขต มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขต ให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักการสุขาภิบาลอาหาร จากการพิจารณาถึงการปฏิบัติงานในเรื่องดังกล่าวที่ผ่านมา พบว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง มีช่วงเวลาในการปฏิบัติงานปกติ เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ส่งผลให้การปฏิบัติงานเพื่อการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลา กลางคืน มีน้อยกว่าการปฏิบัติงานในช่วงเวลากลางวัน

ปัจจุบันพื้นที่เขตสะพานสูง มีสถานที่จำหน่ายอาหารที่มีใบอนุญาต จำนวน ๕๗ แห่ง มีหนังสือรับรองการแจ้ง จำนวน ๔๖ แห่ง รวมทั้งหมด ๑๐๓ แห่ง เป็นสถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน จำนวน ๑๗ แห่ง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๕๐ (ข้อมูล ณ วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๗) ซึ่งจากการสำรวจเบื้องต้นพบว่า มีสถานที่จำหน่ายอาหารในพื้นที่เขตสะพานสูง จำนวนหนึ่ง ที่ยังมิได้รับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งในการประกอบกิจการ เนื่องจากเปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ทำให้ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการ ในช่วงเวลากลางคืนดังกล่าว ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารที่ประชาชนบริโภค ดังนั้น เพื่อให้ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความรู้ ความเข้าใจ ปฏิบัติตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันจะส่งผลทำให้ผู้บริโภค ได้บริโภคอาหารที่มีคุณภาพและปลอดภัย ซึ่งผู้จัดทำรายงานการศึกษาฉบับนี้ได้ตระหนักและเล็งเห็น ความสำคัญในเรื่องดังกล่าวจึงได้จัดทำข้อเสนอในเรื่องนี้

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑. เพื่อให้ประชาชนที่บริโภคอาหารจากสถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ได้บริโภคอาหารที่มีคุณภาพและปลอดภัย

๓.๒. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน

๓.๓. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔. เป้าหมาย (เมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้นโครงการ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๔.๑. สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ได้รับความตรวจแนะนำ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแลทุกแห่ง (ประมาณ ๕๐ แห่ง)

๔.๒. สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ได้รับการตรวจประเมินสุขลักษณะทางกายภาพ ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมิน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔.๓. คุณภาพอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ตรวจพบการปนเปื้อนของเชื้อโรค น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ และตรวจพบการปนเปื้อนของสารพิษ น้อยกว่าร้อยละ ๒ โดยจำนวนตัวอย่างที่ตรวจครอบคลุมสถานประกอบการจำหน่ายอาหารทุกแห่ง

๔.๔. ผู้สัมผัสอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔.๕. ประชาชนผู้บริโภคอาหารจากสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน โดยมีค่าความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

การควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในการนำเสนอในรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ เป็นการปฏิบัติงานโดยอาศัยข้อกำหนดตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ ประกอบกับข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสิร์ฟอาหาร พ.ศ. ๒๕๔๕ และในการปฏิบัติงานยึดหลักการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือ Service Mind

๕.๑. สถานที่จำหน่ายอาหาร หมายถึง อาคาร สถานที่ หรือบริเวณใดๆ ที่มีใช้ที่หรือทางสาธารณะ ที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนสำเร็จ และจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายโดยจัดให้มีบริเวณไว้สำหรับการบริโภคที่นั่น หรือนำไปบริโภคที่อื่นก็ตาม (พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๔)

๕.๒. เจ้าพนักงานท้องถิ่น หมายถึง ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๔)

๕.๓. ใบอนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหาร คือ ใบอนุญาตสถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น ที่มีข้อกำหนดตามกฎหมายว่า ผู้ใดจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารในอาคารหรือพื้นที่ใด ซึ่งมีพื้นที่เกินสองร้อยตารางเมตร และมีใช้การขายของในตลาด ต้องได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น (พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๓๘)

๕.๔. หนังสือรับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหาร คือ หนังสือรับรองการแจ้งสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่แจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ที่มีข้อกำหนดตามกฎหมายว่า ผู้ใดจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารในอาคารหรือพื้นที่ใด ซึ่งมีพื้นที่ไม่เกินสองร้อยตารางเมตร และมีใช้การขายของในตลาด ต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น (พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ มาตรา ๓๘)

๕.๕. การสุขาภิบาลอาหาร (Food Sanitation) หมายถึง การบริหารจัดการและควบคุมสิ่งแวดล้อมรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาหาร เพื่อให้อาหารสะอาด ปลอดภัย ปราศจากเชื้อโรค หนองพยาธิ และสารเคมีต่างๆ ซึ่งเป็นอันตราย หรืออาจจะเป็นอันตรายต่อการเจริญเติบโตของร่างกาย สุขภาพอนามัย และการดำรงชีวิตของผู้บริโภค การสุขาภิบาลอาหารไม่ได้หมายความว่าแค่บริโภคเข้าไปแล้วไม่เกิดโรคและโทษในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังมีหมายถึงจะต้องไม่มีพิษภัยเป็นโทษ หรือก่อให้เกิดโรคในระยะยาวหรือในอนาคตอีกด้วย (คู่มือหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของกรุงเทพมหานคร ; สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร กสอ. ๐๕/๐๔/๕๒)

๕.๖. ความจำเป็นของผู้ประกอบกิจการสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ต้องมีความรู้ความเข้าใจ เรื่องการสุขาภิบาลอาหาร เพื่อจะได้ทำอาหารที่สะอาดปลอดภัยแก่ผู้บริโภค หากผู้ประกอบการขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการสุขาภิบาลอาหาร อาจทำให้อาหารที่ผ่านการประกอบปรุง ปนเปื้อนด้วยเชื้อโรค หนองพยาธิ สารเคมี หรือสิ่งเจือปนที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้บริโภคได้ หากผู้ประกอบการอาหารได้ปฏิบัติตามหลักการสุขาภิบาลอาหารแล้ว ก็จะเชื่อมั่นได้ว่า ผู้บริโภคจะได้บริโภคอาหารที่สะอาดปลอดภัย ดังนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงจำเป็นต้องรู้ว่าอะไรที่เป็นสาเหตุทำให้อาหารปนเปื้อน เกิดความไม่สะอาดปลอดภัยต่อผู้บริโภค และควบคุมปัจจัยดังกล่าว (คู่มือหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของกรุงเทพมหานคร ; สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร กสอ. ๐๕/๐๔/๕๒)

๕.๗. ปัจจัยที่เป็นสาเหตุทำให้อาหารปนเปื้อน มีอยู่ ๕ ด้าน (คู่มือหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของกรุงเทพมหานคร ; สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร กสอ. ๐๕/๐๔/๕๒) คือ

๑) สถานที่ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร หมายถึง บริเวณที่เตรียมปรุง ประกอบ จำหน่ายอาหาร รวมถึงบริเวณที่รับประทานอาหารด้วย บริเวณที่เตรียมปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร ควรจัดให้สะอาดเป็นระเบียบ สะดวกต่อการทำงาน ไม่น่าวิตกมีพิษ ซึ่งเป็นอันตราย เช่น สารเคมีกำจัดแมลงและศัตรูพืช มาเก็บไว้ในบริเวณนี้เด็ดขาด ต้องมีการระบายอากาศที่ดี โดยมีปล่องระบายควันและกลิ่น จากการประกอบอาหาร มีบ่อดักมัน จัดทำท่อระบายน้ำทิ้งตามหลักวิชาการ มีห้องส้วมและที่ปัสสาวะให้เพียงพอสำหรับการบริการลูกค้าและพนักงาน และทำความสะอาดอยู่เสมอ รวมทั้งบริเวณที่จำหน่ายอาหารหรือรับประทานอาหาร ก็ควรล้างทำความสะอาดอยู่เสมอ

๒) ภาชนะอุปกรณ์ หมายถึง ภาชนะรวมถึงอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ใส่อาหารหรือหยิบจับอาหารระหว่างการเตรียม ปรุง ประกอบ และการจำหน่าย เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม

ตะเกียบ มีด เขียง หม้อ กระทะ ที่คีบอาหาร เป็นต้น ต้องสะอาด ทำจากวัสดุที่ปลอดภัย และเลือกใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมกับอาหารแต่ละชนิด เพราะภาชนะอุปกรณ์บางชนิด อาจทำให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพได้หากใช้ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การล้างการเก็บภาชนะอุปกรณ์ที่ถูกต้อง ก็มีผลทำให้อาหารสะอาด ปลอดภัย ไม่ปนเปื้อนด้วย

๓) อาหาร หมายถึง อาหารที่จะนำมาปรุง ไม่ว่าจะเป็อาหารสด เนื้อสัตว์ ผักสด อาหารแห้ง หรืออาหารกระป๋อง จะต้องเลือกอาหารที่ใหม่ สด สะอาดปลอดภัย ผลิตจากแหล่งที่เชื่อถือได้ นอกจากนี้วัตถุดิบปรุงแต่งอาหาร เช่น น้ำปลา น้ำส้ม ซอส ซีอิ๊ว เป็นต้น ต้องเลือกใช้ที่ถูกต้อง มีการรับรองความปลอดภัยจากหน่วยงานราชการ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม เป็นต้น

๔) คน (ผู้สัมผัสอาหาร) หมายถึง ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้จำหน่ายอาหาร ต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติตนอย่างถูกต้อง ทั้งในเรื่องสุขวิทยาส่วนบุคคล และ สุขนิสัยในการประกอบ ปรุงอาหาร โดยยึดหลักว่าจะต้องทำให้สะอาด ปลอดภัย ปราศจากการปนเปื้อนทุกขั้นตอนของการปรุง ประกอบ และจำหน่าย

๕) สัตว์และแมลงนำโรค หมายถึง หนู แมลงวัน แมลงสาบ มด รวมทั้งสัตว์เลื้อย เช่น สุนัข แมว นก ฯลฯ ซึ่งสามารถนำเชื้อโรคต่างๆ มาปนเปื้อนในอาหาร และภาชนะอุปกรณ์ได้ ดังนั้น จึงต้องมีการควบคุมและป้องกันโดยการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ ให้สะอาดเป็นระเบียบ เพื่อไม่ให้เป็แหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์ แมลงนำโรค และการใช้สารเคมี กำจัดจะต้องระมัดระวังเป็กรณีพิเศษ ไม่ให้เกิดการปนเปื้อนอาหารได้

๕.๘. การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า Service Mind (การจัดการองค์ความรู้ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ; เข้าถึงได้จาก <http://kmops.moph.go.th/index.php/km-test/๒๐๑๒-๑๒-๓๐-๐๔-๕๙-๒๗/๑๗๘-mattaree-chubanjong>)

ความหมายของคำว่า การมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือคำว่า “Service Mind” คือ การที่จะทำให้คนมีจิตใจในการให้บริการต้องนำเอาคำว่า “Service” มาเป็นปรัชญา

โดยแยกอักษรของ คำว่า “Service” ออกเป็ความหมายดังนี้

S = Smile (อ่านว่า สมัย) แปลว่า ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm (อ่านว่า เอ็นทุชิแอสซิม) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R = rapidness (อ่านว่า เร็ปปิดเนส) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value (อ่านว่า ว้าลลู) แปลว่า มีคุณค่า

I = impression (อ่านว่า อิมเพริสเซน) แปลว่า ความประทับใจ

C = courtesy (อ่านว่า เค้อติซี) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance (อ่านว่า เอนดูเร็น) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ก็ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

M = make believe (อ่านว่า เมค บิลีฟ) แปลว่า มีความเชื่อ

I = insist (อ่านว่า อินซีส) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate (อ่านว่า เนอะเซ็สเซอะเตท) แปลว่า การให้ความสำคัญ

D = devote (อ่านว่า ดีไวต์) แปลว่า อุทิศตน

โดยสรุป คำว่า Service Mind คำว่า “Service” แปลว่า การบริการ คำว่า “Mind” แปลว่า “จิตใจ” รวมคำแล้วแปลว่า “มีจิตใจในการให้บริการ” ซึ่งพอสรุปได้ว่าการบริหารที่ดี ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจในการให้บริการ คือ ต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับประชาชนหรือผู้มารับบริการ

คำว่า Service Mind มีความหมายทางกว้าง อาจหมายถึง การบริการที่ดี แก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์ อย่างเต็มที่ ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้นมักจะทำให้ความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ “ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ” หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้งานจาไปเพราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้า ตลอดเวลา ประการที่สอง คือ “ต้องให้เกียรติลูกค้า” ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญ ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการของเราอีก “การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ”

การมีหัวใจบริการ (Service Mind) ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ ไม่ว่าจะเป็นห้างร้าน หน่วยงาน หรือองค์กรต่างมุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามใช้บริการ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยังบอกต่อไปยังคนอื่นด้วย ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงพัฒนาวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่ต่อลูกค้าในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ “การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบัน” ในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด บางครั้งถึงกับต้องมีการลดแลกแจกแถม ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน มีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากลยุทธต่าง ๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service - Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

คำว่า หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่ว่าเกิดผลดีต่อคนอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งในภาวะการแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน ๓ วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงิน

น้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อเป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

ส่วนที่ว่าจะเกิดผลดีต่อตนเอง ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการจะได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ คือ

๑) ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจงานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่คั่งค้าง และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่คั่งค้าง สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้น

๒) เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย ๕ เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก ๕ คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก ๑๐ เท่า หรือ ๑๐ คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่

๓) มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี

๔) คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง และหน่วยงาน

สำหรับผลที่เกิดต่องานในการให้บริการที่ดี คือ

๑) งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน

๒) งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจ เป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

๓) งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลผลิต การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ คือ

๑) การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

๒) การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมว่าการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

๓) ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทาย ผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไร ไหมครับ (คะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (คะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถ ประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องควรรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวสำเร็จ (One day success) หรือ ๕ นาทีสำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจ สำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจง ด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมี ข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

๔) การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็น การปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว

๕) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวัง ได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับ บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความ สนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๖) การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของ ทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีเช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วย อำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗) การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการ ควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผล สะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐาน

การให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น

สรุปการเน้นย้ำความสำคัญของการให้บริการ และยุทธศาสตร์การให้บริการ จะช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่า เป้าหมายของการบริการคือ ผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอะไรให้เขาพึงพอใจกลับไป โดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า “Customer is King” มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผลโดยถือหลักง่าย ๆ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่าย ๆ คือ “ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ” ถ้าสร้างคุณลักษณะดังกล่าวให้เกิดได้ จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืนมากกว่า และถ้าเราปฏิบัติตามหลักการให้บริการที่ดีแล้ว เมื่อติดตามผลดูความสำเร็จจากจุดเริ่มต้นที่ทุกคนในองค์กรมีหัวใจให้บริการ จะพบแต่ผลได้ ดังนั้น “การมีหัวใจบริการ คือปัจจัยแห่งความสำเร็จ ขององค์กร”

๕.๙. ทฤษฎีการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก (SWOT Analysis) (เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๑ หัวข้อบรรยาย การจัดทำแผนเชิงกลยุทธ์ โดยวิทยากร นายสุเทพ ธัญญสิทธิ์)

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์เพื่อกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร โดยกำหนดระยะเวลาหรือช่วงเวลาในการดำเนินการ เพื่อนำมาวิเคราะห์สถานการณ์ เนื่องจากจะทำให้องค์กรเข้าใจถึง จุดแข็งที่จะช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง จุดอ่อนที่จะต้องแก้ไขโอกาสที่จะส่งผลให้เกิดการเพิ่มขึ้นของฐานลูกค้าและยอดขายได้ และอุปสรรคที่องค์กรจะต้องหาทางลดอุปสรรคหรือหลีกเลี่ยง หรือต้องเตรียมตัวอย่างไรเพื่อให้สามารถลดความรุนแรง และทำให้ภาพรวมขององค์กร ยังคงมีความสามารถเหนือคู่แข่งขึ้นหากพิจารณาจากการวิเคราะห์แบบ SWOT แล้วจะสามารถจำแนกเป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอก ได้ดังนี้

๑) จุดแข็ง (Strengths) จุดแข็ง ถือเป็นการวิเคราะห์องค์กรจากปัจจัยภายในเป็นการค้นหาความได้เปรียบจากทรัพยากรและทักษะขององค์กร เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งในการเสนอคุณค่าที่มีต่อลูกค้า

๒) จุดอ่อน (Weaknesses) จุดอ่อน ถือเป็นการวิเคราะห์องค์กรจากปัจจัยภายในเป็นการค้นหาจุดอ่อนขององค์กร ข้อจำกัดหรือจุดด้อยของทรัพยากรและทักษะ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งขึ้นในการนำเสนอคุณค่าที่มีต่อลูกค้า

๓) โอกาส (Opportunities) โอกาส เป็นการวิเคราะห์องค์กรจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อได้เปรียบแก่ธุรกิจอันเกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ธุรกิจสามารถสร้างโอกาสให้แก่ตนเอง ทำให้มีศักยภาพเหนือกว่าคู่แข่งขึ้น

๔) อุปสรรค (Threats) อุปสรรค เป็นการวิเคราะห์องค์กรจากปัจจัยภายนอก โดยค้นหาจากสถานการณ์ภายนอกหรือความเสี่ยงที่ส่งผลเสียต่อการดำเนินงานขององค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสองสิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็นอุปสรรคได้ และในทางกลับกัน อุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้องค์กรมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม

๕.๑๐. ทฤษฎีการวิเคราะห์ TOWS matrix (TOWS matrix analysis) การนำปัจจัยจากภายในองค์กรและสภาวะแวดล้อมภายนอก หรือ SWOT ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค มาใช้ดำเนินกลยุทธ์ โดยประยุกต์ให้สามารถผสมผสานกันเพื่อประโยชน์สูงสุดนั้น อาจดำเนินการได้ดังแผนภาพ

ปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอก	S จุดแข็งภายในองค์กร	W จุดอ่อนภายในองค์กร
O โอกาสภายนอก	SO การนำข้อได้เปรียบของจุดแข็งภายในและโอกาสภายนอกมาใช้	WO การแก้ไขจุดอ่อนภายในโดยพิจารณาจากโอกาสภายนอกที่เป็นผลดีต่อองค์กร
T อุปสรรค ภายนอก	ST การแก้ไขหรือลดอุปสรรคภายนอกโดยนำจุดแข็งภายในมาใช้	WT การแก้ไขหรือลดความเสียหายของธุรกิจอันเกิดจากจุดอ่อนภายในองค์กรและอุปสรรคภายนอก

กลยุทธ์ SO เป็นการนำจุดแข็งและโอกาสภายนอกที่องค์กรพึงมีหรือพึงจะหาได้มาใช้ประโยชน์ให้ได้มากที่สุด เช่น การนำ Technology ใหม่ ๆ Know-How และความเชี่ยวชาญประสบการณ์ของบุคลากรมาใช้ค้นคว้าศึกษาการบริหารรูปแบบใหม่ ๆ กลยุทธ์ SO จึงหมายถึงการใช้จุดแข็งช่วงชิงโอกาส (เป็นสถานการณ์ที่ดีที่สุด คือ ตัวเองเข้มแข็งภายนอกเป็น โอกาส)

กลยุทธ์ WO เป็นการหาวิธีแก้ไขจุดอ่อนหรือจุดด้อยภายในองค์กรโดยพิจารณานำโอกาสภายนอกที่จะเอื้ออำนวยผลดี หรือผลประโยชน์ต่อองค์กรมาใช้ให้มากที่สุด เช่น มีการแลกเปลี่ยนหรือขอความร่วมมือด้าน Technology จากบริษัท หรือองค์กรที่มี Technology ที่เราต้องการ กลยุทธ์ WO จึงหมายถึง การใช้โอกาสลดจุดอ่อน (เป็นสถานการณ์ที่ตัวเองอ่อนแอ ภายนอกเป็นโอกาส)

กลยุทธ์ ST เป็นการนำจุดแข็งภายในขององค์กรมาใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และแก้ไขหรือทำให้อุปสรรค ภายนอก ลดน้อยลงที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แม้ว่าในบางครั้งจุดแข็งขององค์กรอาจไม่สามารถลบล้างอุปสรรคให้หมดไปได้ แต่ก็เป็นการลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด กลยุทธ์ ST จึงหมายถึง การใช้จุดแข็งหลีกเลี่ยงคุกคาม (เป็นสถานการณ์ที่ตัวเองเข้มแข็ง ภายนอกเป็นภัย)

กลยุทธ์ WT เป็นการพยายามแก้ไขหรือลดความเสียหายของธุรกิจอันเกิดจากจุดอ่อนภายในขององค์กรและอุปสรรค จากผลกระทบภายนอก ซึ่งอาจมีผลรุนแรงต่อการดำเนินการขององค์กร องค์กรจำเป็นต้องหาทางหลีกเลี่ยง จากความเสียหายเหล่านั้น และประคองตัวเพื่อความอยู่รอด อาจต้องมีการคิดกลยุทธ์ใหม่ เช่น มีการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น มีการปรับปรุงด้านการส่งเสริมการจัดจำหน่ายหรือมีการ ลดความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยน เงินตราต่างประเทศ ฯลฯ กลยุทธ์ WT จึงหมายถึง การลดจุดอ่อนเสริมจุดแข็งเพื่อหลีกเลี่ยงคุกคาม สะสมกำลังเพื่อรอคอยโอกาส (เป็นสถานการณ์ที่เลวร้ายที่สุด คือ ภายในอ่อนแอ ภายนอกเป็นภัยคุกคาม)

การวิเคราะห์ TOWS matrix ในเรื่องการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่าย
อาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางวันในพื้นที่เขตสะพานสูง

<p>ปัจจัยภายใน</p>	<p>Strengths (จุดแข็ง)</p> <p>S๑. เป็นหน่วยงานภาครัฐสามารถกำหนดขอบเขตงาน เจือปนช่วยตนเอง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด</p> <p>S๒. การร่วมมือประสานงานกับหน่วยงานต่างๆกระทำได้อย่างง่าย</p> <p>S๓. งบประมาณสามารถขอรับการสนับสนุนได้</p> <p>S๔. บุคลากรมีความรู้หลายด้านและมีความมุ่งมั่นในการทำงานและมีความสามารถในการพัฒนางาน</p> <p>S๕. ได้รับการสนับสนุนในการดำเนินโครงการต่างๆ จากผู้บริหารระดับสูง</p> <p>S๖. มีระบบการดำเนินงานที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม (ปฏิทินการปฏิบัติงานประจำปี)</p>	<p>Weakness (จุดอ่อน)</p> <p>W๑. บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการสุขาภิบาลอาหารให้ประสบความสำเร็จ และขาดความรู้ความเข้าใจในการให้บริการด้วยใจ (Service mind)</p> <p>W๒. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น</p> <p>W๓. ขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับอุปกรณ์สำนักงาน รถยนต์ หรือสิ่งจำเป็น</p> <p>W๔. การปฏิบัติงานยังไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และไม่มีคู่มือการดำเนินงาน</p> <p>W๕. มีการแทรกแซงอำนาจการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา จากผู้บังคับบัญชาผู้บริหาร</p>
<p>ปัจจัยภายนอก</p> <p>Opportunity (โอกาส)</p> <p>O๑. การขยายตัวของที่พักอาศัยในพื้นที่เขตสะพานสูง</p> <p>O๒. พฤติกรรมผู้บริโภคมีความต้องการอาหารที่สะอาดปลอดภัย</p> <p>O๓. ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในการดำเนินงานด้านอาหารปลอดภัย</p> <p>O๔. มีเทคโนโลยีสมัยใหม่สามารถพัฒนาในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร</p>	<p>SO</p> <p>มุ่งขยายบริการ และการปฏิบัติงานในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร ในพื้นที่เขตสะพานสูงให้มีความครอบคลุมมากขึ้น</p> <p>(S๑,S๒,S๓,S๔,S๕,S๖,O๑,O๒,O๓,O๔)</p>	<p>WO</p> <p>ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร เสริมสร้างองค์ความรู้ พัฒนาบุคลากรให้มีหัวใจในการบริการที่ดี และจัดทำคู่มือการดำเนินงาน</p> <p>(O๑,O๒,O๓,O๔,W๑,W๒,W๔)</p>
<p>Treats (อุปสรรค)</p> <p>T๑. การแทรกแซงการปฏิบัติงานจากการเมือง</p> <p>T๒. ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารขาดความรู้ ความเข้าใจ และความตระหนัก ในการปฏิบัติตามกฎหมายและหลักการสุขาภิบาลอาหาร</p> <p>T๓. การจ้างแรงงานต่างด้าวทำงานในสถานที่จำหน่ายอาหาร</p>	<p>ST</p> <p>พัฒนาระบบการการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร เพื่อให้เข้าถึงผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหาร และพัฒนากระบวนการส่งเสริมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร เพื่อให้เกิดความตระหนัก และปฏิบัติตามกฎหมาย และหลักการสุขาภิบาลอาหาร</p> <p>(S๑,S๒,S๓,S๔,S๕,S๖,T๒,T๓)</p>	<p>WT</p> <p>สร้างระบบการจัดการของเจ้าหน้าที่ให้มีความคิดการพัฒนาและการทุ่มเทในการปฏิบัติงานในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร เพื่อประโยชน์ของประชาชนและเกิดการพัฒนางานที่ยั่งยืน</p> <p>(T๑,T๒,T๓,W๑,W๒,W๓,W๔,W๕)</p>

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑. จัดทำโครงการการปฏิบัติงานเพื่อควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ในพื้นที่เขตสะพานสูง เสนอขออนุมัติจากผู้อำนวยการเขต

๖.๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลวางแผนการตรวจแนะนำ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน โดยจัดประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ในเรื่องการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร ตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เรียนรู้เรื่องการตรวจวิเคราะห์คุณภาพอาหารโดยใช้ชุดทดสอบเบื้องต้น เรียนรู้เรื่องการมีจิตใจในการให้บริการที่ดี หรือ Service Mind

๖.๓. จัดตั้งทีมปฏิบัติงานตามโครงการ โดยการจัดทำคำสั่งสำนักงานเขตสะพานสูงเรื่อง มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ปฏิบัติงานทางด้านการสาธารณสุขตามโครงการการปฏิบัติงานเพื่อควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ในพื้นที่เขตสะพานสูง เสนอผู้อำนวยการเขตลงนาม

๖.๔. จัดเตรียมเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่

๑) เอกสารความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร เพื่อนำไปเผยแพร่ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหาร

๒) แบบตรวจสอบประเมินการสุขาภิบาลอาหาร สำหรับสถานที่จำหน่ายอาหาร

๓) แบบทดสอบความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหารสำหรับผู้สัมผัสอาหาร

๔) แบบทดสอบความพึงพอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน

๕) วัสดุอุปกรณ์ ชุดทดสอบอาหารเบื้องต้น (Test Kit) และแบบรายงานผลการตรวจ สำหรับการตรวจสอบการปนเปื้อนของสารพิษและเชื้อโรค ได้แก่ บอแรกซ์ (ผงกรอบ) ฟอร์มาลิน โซเดียมไฮโดรซัลไฟต์ (สารฟอกขาว) กรดซาลิซิลิก (สารกันรา) ยาฆ่าแมลง สีสังเคราะห์ กรดแอสซึเรอ ไอโอเดท โพลาร์ และ โคลิฟอร์มแบคทีเรีย โดยขอรับการสนับสนุนจากกองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

๖.๕. ประสานกองสุขาภิบาลอาหาร สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร และหน่วยงานราชการหรือเอกชนที่รับตรวจวิเคราะห์คุณภาพอาหารในห้องปฏิบัติการ ในการสุ่มเก็บและรับตัวอย่างอาหารเพื่อนำไปตรวจสอบการปนเปื้อนของสารพิษและเชื้อโรค จากสถานประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน

๖.๖. ประสานประธานกลุ่มเขตกรุงเทพตะวันออก เพื่อขอรับการสนับสนุนรถโมบายตรวจอาหารปลอดภัย ในการปฏิบัติงานควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงาน และใช้เป็นห้องปฏิบัติการตรวจวิเคราะห์คุณภาพอาหาร

๖.๗. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลออกตรวจแนะนำครั้งที่ ๑ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืนทั้งที่มีและไม่มีใบอนุญาตและหนังสือรับรองการแจ้ง ให้ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น การดำเนินการให้มีใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้ง การปฏิบัติตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร เป็นต้น พร้อมดำเนินการ ดังนี้

๑) เก็บข้อมูลของสถานที่จำหน่ายอาหาร เช่น ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการ ที่ตั้งของสถานประกอบการ เวลาเปิด - ปิดกิจการ จำนวนพนักงาน เป็นต้น

๒) ประเมินความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหารสำหรับผู้สัมผัสอาหาร

๓) ตรวจประเมินสถานที่จำหน่ายอาหาร ตามแบบตรวจประเมินการสุขาภิบาลอาหาร สำหรับสถานที่จำหน่ายอาหาร

๔) แจกเอกสารและให้ความรู้ด้านกฎหมาย และหลักการสุขาภิบาลอาหาร

๕) ออกแบบตรวจนำของเจ้าพนักงาน (แบบ นส.๑) ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕ สำหรับสถานประกอบกิจการที่ยังมิได้รับใบอนุญาต หรือหนังสือรับรองการแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการยื่นเรื่องขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้ง

๖) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้บริโภคที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๘. เตรียมการจัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางการดำเนินการแก่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับการตรวจแนะนำตามข้อ ๖.๗

๖.๙. จัดประชุมชี้แจงนโยบายและแนวทางการดำเนินการแก่ผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหารที่ได้รับการตรวจแนะนำตามข้อ ๖.๗

๖.๑๐. เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาลออกตรวจแนะนำครั้งที่ ๒ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืนที่ได้รับการตรวจแนะนำในครั้งที่ ๑ แล้ว ให้ดำเนินการให้ถูกต้องตามกฎหมาย พร้อมดำเนินการ ดังนี้

๑) ประเมินความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหารสำหรับผู้สัมผัสอาหาร

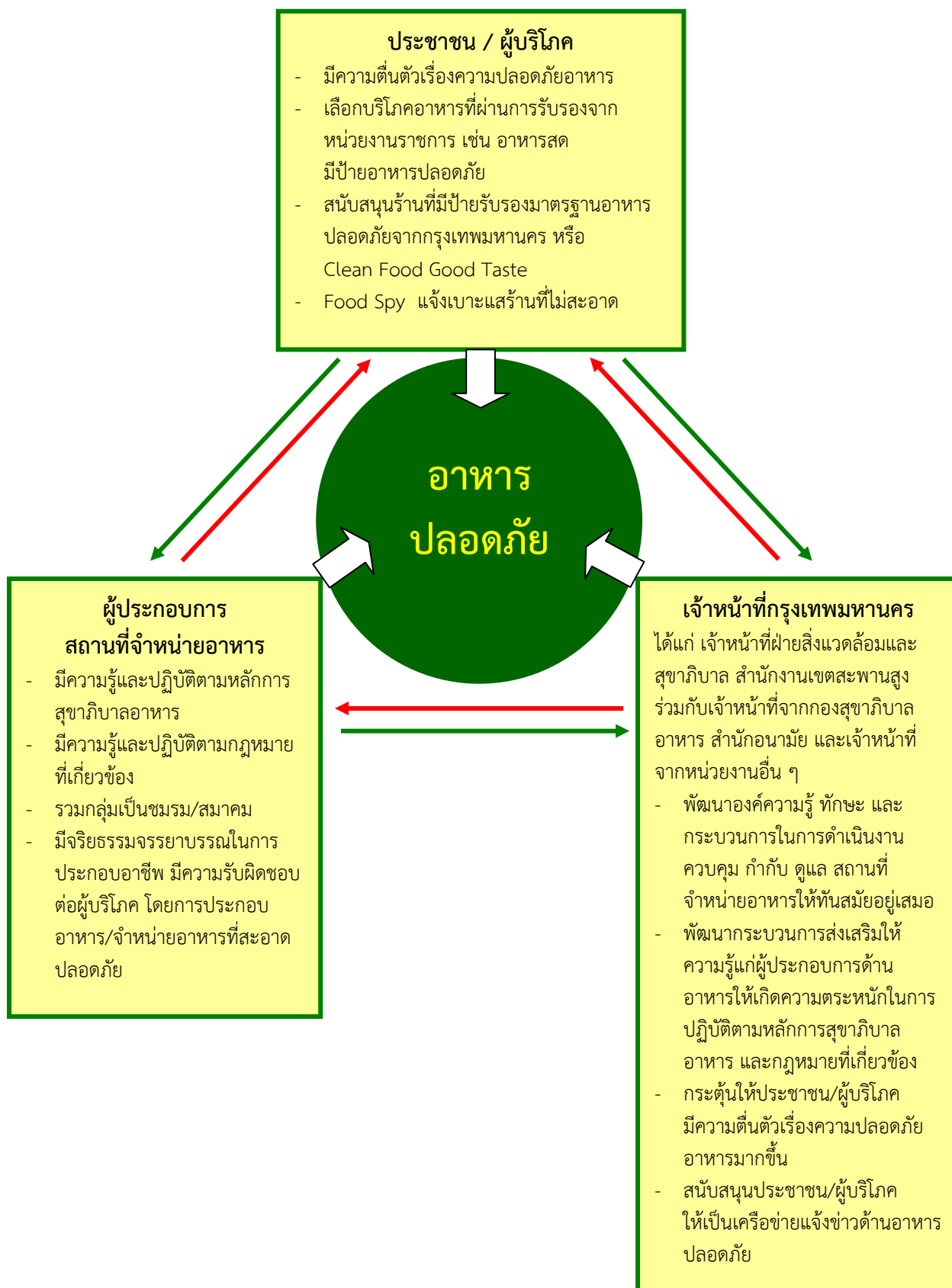
๒) ตรวจประเมินสถานที่จำหน่ายอาหาร ตามแบบตรวจประเมินการสุขาภิบาลอาหาร สำหรับสถานที่จำหน่ายอาหาร

๓) เก็บตัวอย่างอาหารเพื่อตรวจสอบการปนเปื้อนของสารพิษและเชื้อโรค โดยชุดทดสอบเบื้องต้น และเก็บตัวอย่างอาหารเพื่อส่งวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ

๔) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้บริโภคที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๖.๑๑. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานทุกครั้งที่ออกปฏิบัติงาน ประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการ และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานทั้งหมดเมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินงานตามโครงการ เพื่อนำเสนอผู้บริหาร

แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารในภาพรวม



แผนภูมิแสดงกรอบแนวคิดการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร
ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ในพื้นที่เขตสะพานสูง



๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ : เดือนตุลาคม ๒๕๕๗ – กันยายน ๒๕๕๘ ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. เขียนโครงการ นำเสนอ ผู้อำนวยการเขตพิจารณาอนุมัติ	←→											
๒. วางแผนการตรวจแนะนำ โดยจัดประชุมเจ้าหน้าที่		←→										
๓. จัดตั้งทีมปฏิบัติงานตาม โครงการ			←→									
๔. จัดเตรียมเอกสารและวัสดุ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน			←→									
๕. ประสานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการสุ่มเก็บ ตัวอย่างอาหาร			←→									
๖. ประสานขอรับการสนับสนุน รถเหมายตรวจอาหารปลอดภัย				←→								
๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรวจสอบ สถานที่จำหน่ายอาหาร ครั้งที่ ๑					←→							
๘. เตรียมการจัดประชุมชี้แจง							←→					
๙. จัดประชุมชี้แจง								←→				
๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรวจสอบ สถานที่จำหน่ายอาหาร ครั้งที่ ๒									←→			
๑๑. (๑) จัดทำรายงานผลการ ดำเนินงาน					←→							
(๒) ประเมินผลการดำเนินงาน ตามโครงการ												←→
(๓) จัดทำรายงานสรุปผลการ ดำเนินงานตามโครงการ												←→

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

๑) สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการ
ในช่วงเวลากลางคืน ได้รับการตรวจแนะนำ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล ทุกแห่ง (ประมาณ ๕๐ แห่ง)

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑) สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ได้รับการตรวจประเมินสุขลักษณะทางกายภาพ ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๒) คุณภาพอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ตรวจพบการปนเปื้อนของเชื้อโรค น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ และตรวจพบการปนเปื้อนของสารพิษ น้อยกว่าร้อยละ ๒ โดยจำนวนตัวอย่างที่ตรวจครอบคลุมสถานประกอบการจำหน่ายอาหารทุกแห่ง

๓) ผู้สัมผัสอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔) ประชาชนผู้บริโภคอาหารจากสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน โดยมีค่าความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๘.๒. วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

ระดับผลผลิต (Output)

๑) จำนวนสถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ที่ได้รับการตรวจแนะนำ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล ดูข้อมูลได้จากรายงานสรุปข้อมูลเบื้องต้นของสถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ที่ได้รับการตรวจแนะนำ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล ประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ประกอบการ ที่ตั้งของสถานประกอบการ เวลาเปิด - ปิดกิจการ จำนวนพนักงาน เป็นต้น

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑) สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ได้รับการตรวจประเมินสุขลักษณะทางกายภาพ ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

คะแนนที่ได้จากการตรวจประเมินสถานที่จำหน่ายอาหารในแต่ละแห่ง

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ได้จากการตรวจประเมินสถานที่จำหน่ายอาหารในแต่ละแห่ง}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times 100$$

๒) คุณภาพอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ตรวจพบการปนเปื้อนของเชื้อโรค น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ และตรวจพบการปนเปื้อนของสารพิษ น้อยกว่าร้อยละ ๒ โดยจำนวนตัวอย่างที่ตรวจครอบคลุมสถานประกอบการจำหน่ายอาหารทุกแห่ง ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

๒.๑) ตัวอย่างอาหารที่ได้รับการสุ่มตรวจโดยชุดทดสอบเบื้องต้น ตรวจพบการปนเปื้อนของเชื้อโรค น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างอาหารที่ตรวจพบการปนเปื้อนของเชื้อโรค}}{\text{จำนวนตัวอย่างอาหารที่ได้รับการตรวจหาเชื้อโรคทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

๒.๒) ตัวอย่างอาหารที่ได้รับการสุ่มตรวจโดยชุดทดสอบเบื้องต้น ตรวจพบการปนเปื้อนของสารพิษ น้อยกว่าร้อยละ ๒ ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างอาหารที่ตรวจพบการปนเปื้อนของสารพิษ}}{\text{จำนวนตัวอย่างอาหารที่ได้รับการตรวจหาสารพิษทั้งหมด}} \times ๑๐๐$$

๒.๓) จำนวนตัวอย่างที่ตรวจครอบคลุมสถานประกอบการจำหน่ายอาหารทุกแห่ง ดูข้อมูลได้จากรายงานสรุปผลการตรวจคุณภาพอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน

๓) ผู้สัมผัสอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{คะแนนที่ผู้สัมผัสอาหารทำได้จากการทำแบบทดสอบความรู้}}{\text{คะแนนเต็ม}} \times ๑๐๐$$

๔) ประชาชนผู้บริโภคอาหารจากสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน โดยมีค่าความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ คำนวณได้จากการให้ค่าคะแนนความพึงพอใจในแบบสำรวจความพึงพอใจ

๙. ข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายของกรุงเทพมหานคร ตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ที่ ๑.๖ ปลอดภัยคนเมือง อาหารปลอดภัย ควรมีการดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

๙.๑. จัดอบรมเสริมสร้างองค์ความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร และแนวทางการควบคุม กำกับดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารตามกฎหมาย ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

๙.๒. พัฒนาบุคลากรให้มีหัวใจในการบริการที่ดี (Service Mind) ในการปฏิบัติงานควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร และจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

๙.๓. ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

๙.๔. จัดทำคู่มือการดำเนินงานควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร และมีการปรับปรุงพัฒนาคู่มือให้ทันสมัยอยู่เสมอ

๙.๕. พัฒนาระบบการการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหารเพื่อให้เข้าถึงผู้ประกอบการสถานที่จำหน่ายอาหาร

๙.๖. พัฒนาระบบการส่งเสริมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการด้านอาหาร ให้ความรู้ ตระหนัก ปฏิบัติตามหลักการสุขาภิบาลอาหาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๙.๗. สร้างระบบการจัดการของเจ้าหน้าที่ให้มีความคิดในการพัฒนาและทุ่มเทในการปฏิบัติงานการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและเกิดการพัฒนางองค์กรที่ยั่งยืน

๑. ชื่อเรื่อง : การควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร ที่เปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน ในพื้นที่เขตสะพานสูง

๒. หลักการและเหตุผล

แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๗๕)

วิสัยทัศน์กรุงเทพมหานคร

ประเด็นยุทธศาสตร์ จำนวน ๗ ประเด็น

ใบอนุญาต จำนวน ๕๗ แห่ง

หนังสือรับรองการแจ้ง จำนวน ๔๖ แห่ง

เนื่องจากเปิดกิจการในช่วงเวลากลางคืน

ยังไม่มีใบอนุญาตและหนังสือรับรองการแจ้ง

สถานที่จำหน่ายอาหารในพื้นที่เขตสะพานสูงปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

ช่วงเวลาการปฏิบัติงาน

เวลาราชการปกติ

นอกเวลาราชการ

ท.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

กฎหมายที่ใช้

ข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง สถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่เสวยอาหาร พ.ศ. ๒๕๔๕

๓. วัตถุประสงค์

๑. ประชาชนได้รับบริโภคอาหารที่มีคุณภาพและปลอดภัย

๒. เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร

๓. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการ สถานที่จำหน่ายอาหาร มีความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติตามหลักการ สุขาภิบาลอาหาร และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๔. เป้าหมาย

๑. สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลา กลางคืน ได้รับตรวจแนะนำ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแลทุกแห่ง (ประมาณ ๕๐ แห่ง)

๒. สถานที่จำหน่ายอาหารที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วง เวลากลางคืน ได้รับการตรวจ ประเมินสุขลักษณะ ทางกายภาพ ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมิน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓. คุณภาพอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลา กลางคืน ตรวจพบการปนเปื้อนของเชื้อโรค ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ และ ตรวจพบการปนเปื้อนของสารพิษ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒ โดยจำนวนตัวอย่างที่ตรวจครอบคลุม สถานที่ประกอบการจำหน่ายอาหารทุกแห่ง

๔. ผู้สัมผัสอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลา กลางคืน มีความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๕. ประชาชนผู้บริโภคอาหารจากสถานที่จำหน่ายอาหาร ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เขต สะพานสูง ที่เปิดกิจการในช่วงเวลา กลางคืน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง ในการควบคุม กำกับ ดูแล สถานที่จำหน่ายอาหาร ที่เปิดกิจการในช่วงเวลา กลางคืน โดยมีความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๕. ความรู้ที่นำมาใช้

ท.ร.บ. การสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๓๕

หลักการสุขาภิบาลอาหาร

การมีจิตใจในการบริการที่ดี (Service Mind)

SWOT Analysis

๖. แนวทางการดำเนินงาน

๓. จัดทำโครงการเสนอขออนุมัติ ผู้อำนวยการเขต
๒. วางแผนการตรวจแนะนำ โดยจัดประชุมเจ้าหน้าที่
๓. จัดตั้งทีมปฏิบัติงานตามโครงการ
๔. จัดเตรียมเอกสารและวัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน
๕. ประสานหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในการคุ้มครองตัวอย่างอาหาร
๖. ประสานขอรับการสนับสนุน รถโมบายตรวจอาหารปลอดภัย
๗. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรวจสอบ สถานที่จำหน่ายอาหาร ครั้งที่ ๑
๘. เตรียมการจัดประชุมชี้แจง
๙. จัดประชุมชี้แจง
๑๐. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรวจสอบ สถานที่จำหน่ายอาหาร ครั้งที่ ๒
๑๑. จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน/ ประเมินผลการดำเนินงาน

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตุลาคม ๒๕๕๗ - กันยายน ๒๕๕๘

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๑. ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output)

๑. สถานที่จำหน่ายอาหาร ได้รับการตรวจแนะนำ เพื่อควบคุม กำกับ ดูแล ทุกแห่ง (ประมาณ ๕๐ แห่ง)

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. สถานที่จำหน่ายอาหาร ผ่านเกณฑ์การตรวจประเมิน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๒. คุณภาพอาหารของสถานที่จำหน่ายอาหาร ตรวจพบการปนเปื้อนของเชื้อโรค ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒๐ ตรวจพบการปนเปื้อนของสารพิษ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๒

๓. ผู้สัมผัสอาหารในสถานที่จำหน่ายอาหาร มีความรู้ด้านการสุขาภิบาลอาหาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๔. ประชาชนผู้บริโภค มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๒. วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล (สำเร็จ)

ระดับผลผลิต (Output)

๑. จากรายงานผลการดำเนินงาน

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. ความพึงพอใจ/คิดเป็นร้อยละ

๙. ข้อเสนอแนะ

๑. จัดอบรมเสริมสร้างองค์ความรู้ ให้แก่เจ้าหน้าที่
๒. พัฒนาคู่มือการให้สัมภาษณ์ในการบริการที่ดี
๓. ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน
๔. จัดทำคู่มือการดำเนินงาน
๕. พัฒนาระบบการทำงาน
๖. พัฒนาระบบการส่งเสริมให้ความรู้ แก่ผู้ประกอบการ
๗. สร้างระบบการจัดการของเจ้าหน้าที่